Agence de la consommation en matière financière du Canada
Financial Consumer Agency of Canada

DONNER aux consommateurs les moyens d'agir PROMOUVOIR la conformité

Agence de la consommation en matière financière du Canada

Rapport annuel 2008-2009

NOTRE VISION

Donner les moyens **D'AGIR** aux consommateurs canadiens de produits et services financiers, et **PROMOUVOIR** la conformité axée sur les consommateurs auprès des institutions financières sous réglementation fédérale

Canada

Contenu

Message de la commissaire **4**

Notre organisation **7**

Nos activités **11**

Programme de surveillance de la conformité et d'application des lois 11

Programme d'information des consommateurs et de développement des connaissances financières de base 15

Programme d'éducation des consommateurs 17

Programme de littératie financière 21

Programme des services internes 26

Les chiffres **28**

Nombre et nature des plaintes non liées à la conformité 28

Nombre et nature des plaintes liées à la conformité 29

Vérifications internes et évaluations 30

Cartes de pointage 31

Programme de conformité 31

Programme d'éducation des consommateurs 32

Programme de littératie financière 35

États financiers 36

Nos coordonnées **62**

C'est avec plaisir que nous vous présentons notre rapport annuel 2008-2009

LES CONSOMMATEURS CANADIENS DE PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS sont la raison d'être de toutes les activités que nous menons à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC). Depuis que l'ACFC a vu le jour en 2001, nous nous efforçons de **PROTÉGER LEURS INTÉRÊTS** et de **LEUR FOURNIR L'INFORMATION DONT ILS ONT BESOIN**.

À propos du présent rapport

Notre rapport annuel fait état des initiatives menées et des résultats obtenus par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) au cours de l'exercice écoulé, soit du 1er avril 2008 au 31 mars 2009. Toute allusion qui y est faite à 2008-2009 désigne notre exercice.

Un changement important est à noter cette année. Nous avions l'habitude de publier notre rapport annuel et notre rapport sur le rendement en deux documents distincts. Cette année, nous avons réuni le contenu de ces deux documents dans le présent rapport annuel par souci de commodité pour nos intervenants. Ils disposent ainsi d'un rapport principal condensé qui décrit les activités réalisées par l'ACFC durant l'année écoulée.

Quand on y mentionne les « institutions financières », il s'agit des institutions financières sous réglementation fédérale, qui relèvent de la compétence de l'ACFC. Parmi ces institutions figurent les banques, les sociétés de fiducie et de prêt, les sociétés d'assurances et les associations de détail sous réglementation fédérale. Par « dispositions visant les consommateurs », on entend les dispositions des lois et règlements touchant les consommateurs, qui s'appliquent aux institutions financières sous réglementation fédérale.

Message de la commissaire

Savoir,
c'est pouvoir. Il est donc très utile de posséder au moins quelques notions financières.

Au début du XX[e] siècle, l'auteur Anatole France a écrit : « L'ignorance est la condition nécessaire du bonheur des hommes... » Ces paroles n'ont pas leur place dans le monde d'aujourd'hui, où le consommateur doit examiner un éventail souvent déconcertant de produits financiers complexes avant de prendre des décisions éclairées quant à son avenir.

À l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC), nous préférons le vieux proverbe : « Savoir, c'est pouvoir. » Nous sommes convaincus que si un consommateur est bien renseigné, il est susceptible de prendre des décisions financières plus judicieuses.

Progrès accomplis en 2008-2009

En raison de la conjoncture économique, l'année écoulée nous a permis de démontrer dans une plus large mesure l'importance de notre rôle qui consiste à offrir une éducation financière aux consommateurs. Le bouleversement et l'incertitude économiques ont incité les Canadiens à penser davantage à leur situation financière. Quand ils doivent prendre des décisions financières, ils ont maintenant plus tendance à bien réfléchir parce qu'ils veulent mieux utiliser leur argent.

À l'ACFC, nous sommes déterminés à jouer un rôle essentiel à l'échelle nationale en offrant et en diffusant une information financière de qualité. Selon moi, il faut *donner aux consommateurs les moyens d'agir*, et les deux mandats de l'ACFC se conjuguent en ce sens. Premièrement, nous veillons à ce que les institutions financières s'acquittent de leurs obligations en divulguant les renseignements prescrits par règlement. Il s'agit de notre mandat en matière de conformité. Deuxièmement, nous aidons les consommateurs de produits financiers à comprendre l'information connexe. Nous les renseignons tant sur les questions financières que sur leurs droits et leurs responsabilités. C'est notre mandat en matière d'éducation. Nous faisons en sorte que l'information soit divulguée et qu'elle soit comprise. En 2008-2009, nous avons accompli de grands progrès sur ces deux plans.

La littératie financière : un dossier prioritaire

La littératie financière est une des principales priorités de l'Agence, et un dossier qui me tient à cœur. Elle est la clé de l'habilitation des consommateurs et de leur participation au marché financier. L'année dernière, nous avons ciblé les jeunes. Par exemple :

- Nous avons inauguré *La Zone*, un programme d'études novateur offert en ligne. Il s'agit d'un monde virtuel au sein duquel les jeunes peuvent se familiariser avec des questions financières tels l'établissement d'un budget et le crédit, sans risquer de perdre tout leur argent comme dans le monde réel. Cette initiative a été très bien accueillie par les élèves et les enseignants.

- Nous avons aussi lancé *La Clik Économik*, un nouveau portail Web dynamique. Ce portail permet à tous les Canadiens d'acquérir des connaissances financières. Il s'adresse tout spécialement aux personnes âgées de 15 à 29 ans.
- Nous avons également organisé un deuxième symposium national sur la littératie financière. Ce symposium a suscité une mine d'idées nouvelles et constructives qui nous aideront à tirer parti des progrès réalisés jusqu'à présent.

Modernisation de nos processus de vérification de la conformité

Parallèlement, nous sommes demeurés vigilants dans le dossier de la conformité. De façon générale, les institutions financières se sont acquittées de leurs engagements et de leurs obligations envers les consommateurs. Je suis satisfaite des efforts déployés par le secteur et de la collaboration dont il a fait preuve, particulièrement durant cette période de perturbations sans précédent sur les marchés financiers mondiaux.

À l'Agence, nous avons beaucoup amélioré la manière dont nous surveillons les institutions financières et examinons leurs activités. La révision du cadre de conformité a occupé une place importante parmi nos initiatives. Au cours de l'année écoulée, nous avons tenu des consultations auprès du secteur et avons commencé à préciser les changements que nous voulons apporter. Nos travaux se poursuivront en 2009. L'objectif que nous visons est le suivant : instaurer un régime de protection des consommateurs de niveau international.

L'union fait la force

L'ACFC croit qu'il faut agir dans un esprit de collaboration pour obtenir des résultats. Nous nous associons à des groupes communautaires pour joindre les Canadiens, et nous travaillons avec les institutions financières pour mettre en place et tenir à jour un solide cadre de protection des consommateurs. Notre stratégie en matière de littératie financière constitue un très bon exemple d'action collective. Nous savons qu'une solution à court terme ne suffit pas et que l'ACFC ne peut à elle seule susciter les changements qui s'imposent. Pour trouver et offrir des moyens novateurs nous permettant d'atteindre nos objectifs, nous faisons donc équipe avec un grand nombre d'intervenants, d'un bout à l'autre du pays.

Perspectives pour 2009-2010

L'exercice 2008-2009 était la première année complète de mon mandat à titre de commissaire, et je suis fière de nos réalisations. Mais ce n'est qu'un début. Donner aux consommateurs les moyens d'agir requiert un effort permanent, et il y a encore beaucoup à faire à cet égard. Au cours de l'année écoulée, nous avons adopté une nouvelle vision et de nouvelles priorités stratégiques, qui

En raison de la conjoncture économique, l'année écoulée nous a permis de démontrer dans une plus large mesure l'importance de notre rôle qui consiste à offrir une éducation financière aux consommateurs.

nous guideront tout au long des cinq prochaines années. Par exemple, nous sommes en voie de diversifier nos programmes éducatifs pour joindre un plus grand nombre de Canadiens. À cette fin, nous prévoyons élargir la portée de notre programme de littératie financière au-delà du groupe ciblé actuellement, soit les jeunes. Par ailleurs, munis d'un cadre de conformité plus efficace et plus solide, nous veillerons à ce que le niveau de conformité des institutions financières demeure élevé.

Nos employés et nos partenaires obtiennent des résultats

Les réalisations de l'ACFC sont largement attribuables à l'équipe formidable qui y travaille. L'enthousiasme, la fierté et l'engagement de ses membres à servir les Canadiens sont remarquables, et j'aimerais remercier sincèrement chacun d'entre eux. Je voudrais aussi remercier tous nos partenaires. Ensemble, nous avons une influence considérable et bénéfique qui continuera à se faire sentir dans les années à venir.

Au fur et à mesure que nous progressons, notre engagement reste le même : donner aux Canadiens les outils dont ils ont besoin dans la vie quotidienne pour mieux comprendre et analyser les questions financières et en tirer parti, avec confiance et sans danger. Savoir, *c'est* pouvoir. Il est donc très utile de posséder au moins quelques notions financières.

En terminant, j'aimerais ajouter que l'ACFC est toujours soucieuse d'améliorer ses produits de communication. C'est pourquoi nous faisons rapport différemment cette année. Nous avons combiné notre rapport annuel et notre rapport sur le rendement de manière à donner aux intervenants une idée plus complète des activités de l'Agence à l'aide d'un seul document. L'information y est présentée de façon plus claire et efficace. Je vous invite à nous faire part de vos commentaires et à nous indiquer comment nous pouvons aider encore davantage les Canadiens à devenir des consommateurs avertis en matière financière.

La commissaire,

Ursula Menke

Ursula Menke

Notre organisation

Notre rôle et notre mandat

Le secteur des services financiers canadien devient de plus en plus évolué et complexe, et un large éventail de produits, de services et d'entreprises se livrent une vive concurrence pour retenir l'intérêt des consommateurs.

Aujourd'hui, plus que jamais, les Canadiens doivent avoir les moyens d'agir et jouer un rôle actif lorsqu'ils gèrent leur argent et traitent avec les institutions financières. Le rôle et le mandat de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) visent à répondre à ce besoin essentiel.

Créée en 2001, l'ACFC est un organisme fédéral indépendant mis sur pied en vue de :

- regrouper et renforcer les mesures de surveillance adoptées pour protéger le consommateur au sein du secteur financier sous réglementation fédérale;
- diversifier les activités d'éducation des consommateurs et de littératie financière afin que les consommateurs disposent de l'information et des connaissances financières dont ils ont besoin pour prendre des décisions financières éclairées ainsi que participer activement au marché financier et le renforcer.

Compte tenu de ce double mandat, l'ACFC est déterminée à donner les moyens d'agir aux consommateurs canadiens de produits et services financiers. Nous aidons donc les consommateurs à prendre de meilleures décisions en matière financière. Nous veillons aussi à ce que les entreprises avec lesquelles ils font affaire respectent leurs droits et leurs intérêts, par exemple en leur fournissant suffisamment de renseignements sur les produits et services qu'elles offrent.

Rôle et mandat

ACFC

ÉDUCATION

- Sensibiliser les Canadiens aux obligations des institutions financières envers les consommateurs
- Favoriser la compréhension des services financiers et des questions s'y rattachant, en collaboration avec les organismes gouvernementaux, les institutions financières, les groupes de défense des consommateurs et d'autres organisations

CONFORMITÉ

- Superviser les institutions financières pour faire en sorte qu'elles se conforment aux lois qui protègent les consommateurs, aux codes de conduite volontaires et aux engagements publics envers les consommateurs
- Inciter les institutions financières à adopter des mesures de conformité axées sur le consommateur

>> Pour en savoir plus sur notre organisation et nos activités, consultez notre site Web : **acfc.gc.ca**

L'ACFC EN BREF	
Nombre d'employés*	49
Siège	Ottawa
Année de création	2001
Loi constitutive	*Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*
Ressources offertes gratuitement aux consommateurs* (brochures, fiches-conseils, outils Web, etc.)	50+

*Au 31 mars 2009

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada nous est très utile parce qu'elle nous fournit de l'information que nous pouvons transmettre gratuitement et bénévolement à nos clients.

Richard Haggins, gestionnaire des opérations, InCharge Debt Solutions Canada

L'ACFC est déterminée à faire en sorte que les consommateurs aient accès à l'information et aux outils dont ils ont besoin pour faire des choix éclairés.

Structure organisationnelle

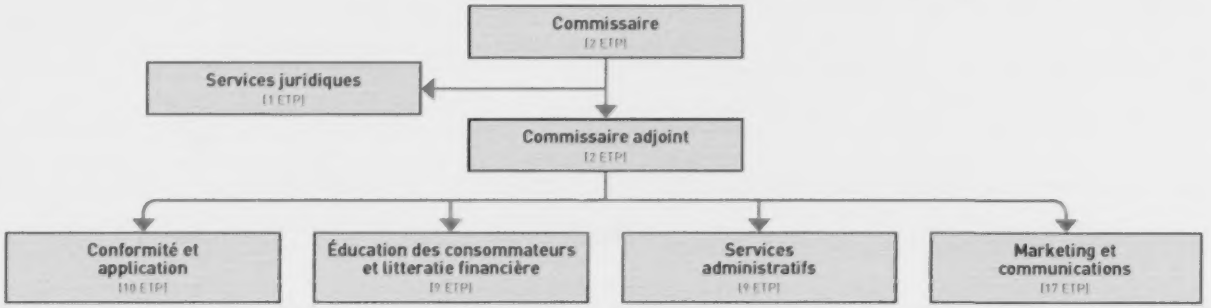
Le ***Groupe de la direction*** comprend le commissaire, le commissaire adjoint et le personnel de soutien. Il établit les stratégies et les priorités de l'ACFC, joue un rôle de leadership et d'orientation pour la gestion des activités de l'Agence, et détermine les mesures d'exécution à appliquer aux cas de non-conformité.

L'***Unité des services juridiques*** comprend un avocat-conseil du ministère de la Justice Canada. L'Unité offre un service de recherche juridique et fournit des avis et un soutien à l'Agence.

La ***Direction de la conformité et de l'application*** est chargée des activités de conformité de l'Agence. Ses fonctions consistent notamment à surveiller les institutions financières sous réglementation fédérale pour faire en sorte qu'elles se conforment aux lois et règlements applicables; à mener un examen annuel et des examens sur place; à se pencher sur des questions de conformité touchant l'ensemble du secteur; et à rendre compte au commissaire des questions relatives à la conformité. La Direction veille également au respect des codes de conduite et des engagements publics volontaires au sein du secteur. Dans l'exercice de ses fonctions liées à la conformité, la Direction entretient des relations avec les institutions financières sous réglementation fédérale afin de promouvoir un niveau de conformité plus élevé au sein du secteur. Elle les encourage à adopter des politiques internes efficaces et des pratiques commerciales judicieuses pour la mise en œuvre des mesures de conformité axées sur le consommateur.

La ***Direction de l'éducation des consommateurs et de la littératie financière*** est chargée d'effectuer des recherches et d'élaborer des documents et des outils didactiques pour aider les Canadiens à comprendre les questions, les produits et les services financiers.

La ***Direction des services administratifs*** soutient les activités de l'Agence. La Direction offre des services et son expertise dans divers domaines, y compris la planification générale, la gestion financière, la gestion des risques, les achats, les marchés et les fournitures, la gestion des installations, la sécurité, la technologie de l'information, la gestion de l'information et l'évaluation de programme.



La ***Direction du marketing et des communications*** appuie les programmes de l'ACFC, dirige les activités de liaison externe et renseigne les consommateurs à l'aide de divers moyens de communication. La Direction est chargée de gérer les communications de l'Agence avec les médias et le public. Elle assure aussi la conception des publications de l'ACFC. De plus, en collaboration avec la Direction de la conformité et de l'application, elle favorise l'échange ouvert d'information avec le secteur financier au sujet de préoccupations communes. Par ailleurs, elle est chargée d'établir des partenariats stratégiques permettant à l'ACFC de diffuser de l'information et de joindre les Canadiens.

Ressources humaines — Équivalents temps plein (ETP)		
EXERCICE	PRÉVU	RÉEL
2008-2009	48	49[1]
2007-2008	47	47
2006-2007	41	41

[1] Augmentation reflétant les ressources additionnelles engagées pour le programme de littératie financière.

Ressources financières (en millions de dollars)		
EXERCICE	PRÉVU	RÉEL
2008-2009	10 770 000 $[2]	9 572 000 $
2007-2008	8 983 000 $	7 876 000 $
2006-2007	7 909 000 $	8 039 000 $

[2] Dans le budget de 2007, le gouvernement du Canada a affecté un financement de 3 millions de dollars à l'ACFC pour l'aider à améliorer la littératie financière au Canada. L'ACFC a reçu 1 million de dollars en 2007-2008 et 2 millions de dollars en 2008-2009. Dans le budget de 2008, le gouvernement du Canada a décidé de fournir un financement permanent de 2 millions de dollars à l'ACFC après 2008-2009 pour lui permettre de mener des initiatives liées à la littératie financière.

Au cours de l'exercice écoulé, les dépenses de l'ACFC ont été inférieures aux dépenses budgétisées, principalement en raison de retards inévitables dans la réalisation de certaines initiatives prévues. Celles-ci seront menées au cours du prochain exercice. L'écart budgétaire tient également aux frais d'intérêt moins élevés attribuables à la baisse des taux d'intérêt du marché de même qu'aux montants inutilisés du fonds de prévoyance.

Quand on vient d'arriver au Canada, on a beaucoup de difficulté à comprendre le fonctionnement du système de cartes de crédit et comment utiliser une carte de débit. C'est également difficile d'ouvrir un compte bancaire. Les renseignements fournis par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, surtout dans son site Web, sont très utiles à cet égard.

Monica Daga, intervenante en établissement, Thorncliffe Neighbourhood Office

>> *Pour en savoir plus, consultez notre site Web :* ***acfc.gc.ca***

- *Plan d'activités 2009-2011*
- *Plan stratégique 2009-2014*

Architecture des activités de programme

Aux fins de sa planification stratégique et de la communication de ses résultats, l'ACFC utilise l'Architecture des activités de programme (AAP) et les lignes directrices connexes élaborées par le Conseil du Trésor du Canada. Le schéma de l'AAP ci-dessous illustre la structure des résultats stratégiques et des activités de programme de l'ACFC. Cette structure permet à l'Agence de remplir efficacement son mandat et de lier plus étroitement ses ressources et ses efforts à des résultats clairs. Elle contribue aussi à l'atteinte de l'objectif du gouvernement du Canada visant la mise en place d'un marché équitable et sécurisé.

L'année dernière, nous avons révisé les résultats stratégiques et l'AAP de l'ACFC pour améliorer l'efficience de celle-ci et formuler avec concision les avantages à long terme que les Canadiens retirent de ses programmes. De plus, nous avons ajouté notre nouveau programme de littératie financière à l'AAP en raison de la décision du gouvernement du Canada d'allouer un financement permanent aux initiatives liées à la littératie financière. Les programmes de littératie financière et d'éducation des consommateurs de l'ACFC ont ensuite été regroupés. Cela favorise une synergie entre les deux programmes tout en permettant de prévoir des résultats et des cibles propres à chacun d'eux. Les services internes ont également été ajoutés à l'AAP en tant que programme, comme l'exige le Conseil du Trésor du Canada. Le rapport annuel 2008-2009 est présenté selon la nouvelle architecture de programme.

Architecture des activités de programme de l'ACFC

Nos activités :

Programme de surveillance de la conformité et d'application des lois

Veiller à ce que les droits et les intérêts des consommateurs de produits et services financiers soient respectés.

Lorsque les consommateurs reçoivent l'information à laquelle ils ont droit, ils peuvent prendre des décisions plus éclairées concernant les produits et services financiers qu'ils achètent. Ils peuvent ainsi tirer profit des avantages sociaux et économiques que procure la participation à un marché financier canadien qui est équitable et sécurisé.

Le gouvernement fédéral a adopté des lois et des règlements contenant des « dispositions visant les consommateurs » pour protéger les intérêts de ceux-ci et s'assurer que les institutions financières divulguent certains renseignements à leurs clients. L'ACFC est chargée de faire respecter ces lois fédérales. C'est pourquoi nous avons mis en place notre programme de surveillance de la conformité et d'application des lois. Grâce à ce programme, nous favorisons la conformité des institutions financières aux dispositions fédérales visant les consommateurs et nous surveillons le respect des codes de conduite et des engagements publics que le secteur a adoptés volontairement.

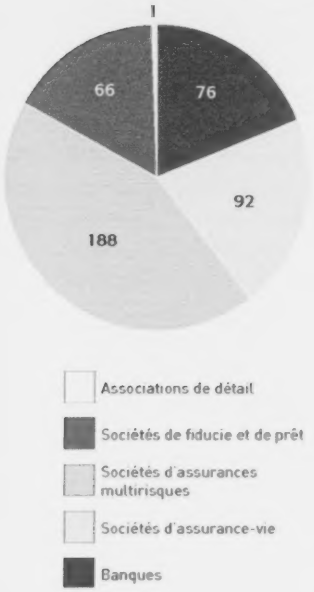
Notre rendement

Dans l'exercice de nos fonctions liées à la conformité, nous nous efforçons de respecter certaines normes de service. Malgré le taux élevé de roulement du personnel enregistré pendant une partie de l'année et des processus de dotation plus longs que prévu, les normes de service de l'ACFC se rattachant à la conformité ont été respectées, et la majorité des dossiers ont été fermés dans les délais fixés. Par ailleurs, nous avons bien progressé au cours de l'année écoulée dans la mise en œuvre de plusieurs initiatives importantes visant à renforcer les processus de conformité.

Nous avons considérablement amélioré notre façon de communiquer au public les décisions prises par la commissaire à l'issue des enquêtes menées aux fins de la vérification de la conformité. Autrefois, nous n'affichions qu'un résumé des décisions dans le site Web de l'ACFC. En 2008-2009, nous avons commencé à afficher le texte intégral des décisions (après y avoir apporté des modifications mineures pour protéger les renseignements confidentiels) pour faire preuve d'une plus grande transparence en ce qui concerne le contexte et le fondement des décisions.

Pour voir la liste des dispositions visant les consommateurs dont la surveillance relève de l'ACFC, consultez notre site Web : ***acfc.gc.ca***

L'ACFC réglemente les activités des institutions financières fédérales suivantes :



Au 31 mars 2009, nous réglementions les activités de 423 institutions.

>> Pour en savoir plus, consultez notre site Web : **acfc.gc.ca**

En 2008-2009, la commissaire a émis un avis de décision parce qu'une banque n'avait pas respecté son obligation de divulguer clairement les conditions d'application du taux d'intérêt promotionnel et du taux d'intérêt annuel d'une carte de crédit, comme l'exige le *Règlement sur le coût d'emprunt (banques)*.

Bien que nous n'ayons découvert aucun cas grave de conformité à l'échelle du secteur, nous avons cerné des problèmes dans quelques institutions. Trois institutions étaient aux prises avec divers problèmes de conformité. Pour régler ceux-ci, nous avons jugé qu'il fallait intervenir, par exemple au moyen d'une entente de conformité ou d'un examen sur place. En raison de leur portée et de leur nature, ces mesures de conformité ont été mises en œuvre au cours de l'année. Les institutions financières en cause ont bien collaboré avec l'ACFC durant le processus et ont réglé les problèmes dans les délais établis. Grâce à notre intervention, une de ces institutions a apporté des changements importants à l'information qu'elle fournit aux consommateurs dans ses documents hypothécaires.

Nous avons aussi commencé à réorienter nos efforts en matière de conformité au profit d'une approche plus axée sur le risque. Ainsi, nous avons travaillé avec les institutions financières pour déceler et régler les problèmes avant qu'il soit nécessaire d'intervenir. Cela nous permet de faire en sorte que les consommateurs reçoivent l'information dont ils ont besoin pour prendre des décisions financières judicieuses.

Nos principales initiatives

En plus de mener nos activités courantes de surveillance et d'application, qui demeurent une priorité constante, nous cherchons toujours à améliorer nos processus visant à inciter les institutions financières à faire preuve d'un niveau de conformité élevé. Nous veillons aussi à ce que notre approche soit moderne et tienne compte des réalités du marché. Parmi les faits marquants de l'année écoulée figurent les suivants :

- **Processus d'examen annuel** — Nous avons examiné notre processus d'examen annuel des institutions financières et y avons apporté plusieurs modifications. Il s'agissait surtout de modifications techniques. Par exemple, nous avons simplifié le questionnaire destiné aux institutions financières afin qu'il porte seulement sur les éléments de conformité pertinents et nous avons ajusté le processus d'examen annuel afin qu'il corresponde à la période visée par l'exercice de l'ACFC, soit du 1er avril au 31 mars.
- **Participation à des groupes de travail** — Nous avons continué de participer aux activités de groupes de travail du secteur et du gouvernement, notamment le Groupe de travail sur le transfert électronique de fonds et le Comité permanent de règlement des différends.
- **Projets de recherche** — L'ACFC a entrepris plusieurs projets de recherche en vue de mieux comprendre les pratiques du secteur et les expériences vécues par

(suite à la page 14)

Un cadre pour 2010 et les années à venir

En 2008-2009, l'ACFC a amorcé la révision de son cadre de conformité. Il s'agit de l'un de nos principaux projets. L'objectif visé : mettre à profit nos huit années d'expérience dans le domaine de la conformité en élaborant un cadre efficace et efficient qui favorise la conformité des institutions financières sur un marché des services financiers dynamique. Notre approche actuelle, qui est axée sur les plaintes, a bien répondu à nos besoins depuis la création de l'ACFC en 2001. Cependant, elle est devenue trop restrictive dans le marché des services financiers d'aujourd'hui.

Au cours de l'année écoulée, nous avons tenu de nombreuses consultations auprès d'intervenants du secteur et du gouvernement pour recueillir leurs commentaires au sujet de nos forces et de nos faiblesses internes. Nous avons ensuite commencé à élaborer un modèle élargi de conformité axé sur le risque. Il sera mis en œuvre d'ici la fin de 2009. Nous sommes en voie d'adopter une approche axée davantage sur le risque en ce qui concerne la surveillance des activités des institutions financières. Cela comprend des mises à jour dans cinq domaines clés :

- améliorer et élargir notre base d'information;
- élaborer et mettre en œuvre un modèle d'évaluation du risque;
- renforcer notre processus de conformité proactive en menant des recherches approfondies;
- maximiser l'utilisation de la boîte à outils de l'ACFC visant la conformité;
- améliorer les rapports sur les activités liées à la conformité.

Le résultat? Le nouveau cadre de conformité aidera l'ACFC à mieux évaluer la conformité du secteur. Il lui permettra aussi d'affecter ses ressources aux segments de marché qui présentent le plus grand risque sur le plan de la conformité.

(suite de la page 12)

Pour utiliser l'outil de recherche de l'ACFC sur les procédures de traitement des plaintes, consultez notre site Web : ***acfc.gc.ca***

les consommateurs sur le marché. Par exemple, nous avons mené des recherches préliminaires sur la sécurité des services bancaires par Internet; lancé un examen des pratiques du secteur concernant les offres promotionnelles liées aux cartes de crédit; et complété une analyse du code relatif aux cartes de débit, du point de vue du marché. Nous avons également invité des représentants du secteur financier à participer à des tables rondes pour discuter du nouveau règlement sur les billets à capital protégé.

- **Rôle consultatif auprès du gouvernement** — L'ACFC a continué de donner son avis au ministère des Finances sur des questions relatives aux services financiers. Par exemple, nous avons formulé des commentaires et des suggestions au sujet de tous les nouveaux projets de règlement touchant les institutions financières, y compris le *Règlement sur le coût d'emprunt* adopté l'année dernière.

Veuillez consulter également notre carte de pointage qui se trouve à la page 31.

Rendement du secteur

Au cours de l'année écoulée, nous avons constaté que toutes les institutions financières travaillent de façon constructive avec l'ACFC. En effet, elles maintiennent ou continuent d'améliorer leurs systèmes et leurs procédures pour se conformer à leurs obligations législatives.

Dans le cadre de notre processus d'examen annuel, nous demandons aux institutions financières de nous fournir les mises à jour de leurs procédures de traitement des plaintes, lesquelles sont affichées dans notre site Web.

Avantages pour les Canadiens

Au cours de l'année écoulée, les activités et les initiatives menées dans le cadre de notre programme de surveillance de la conformité et d'application des lois ont procuré les avantages suivants :

- les institutions financières ont continué à respecter les droits et les intérêts des consommateurs de produits et services financiers, et l'ACFC à jouer un rôle déterminant à cet égard;
- plusieurs institutions financières ont modifié leurs pratiques de divulgation en vue d'améliorer la qualité et la quantité de l'information qu'elles communiquent aux Canadiens;
- l'ACFC a contribué à la mise en place d'un marché des services financiers plus transparent, équitable et sécurisé pour les Canadiens.

Nos activités :

Programme d'information des consommateurs et de développement des connaissances financières de base

Veiller à ce que les consommateurs de produits et services financiers comprennent leurs droits et responsabilités, et prennent des décisions financières éclairées.

Le programme de l'ACFC axé sur l'information des consommateurs et le développement des connaissances financières de base comporte deux volets qui visent à favoriser la compréhension des questions financières au Canada :

- Le **programme d'éducation des consommateurs** a pour but d'accroître les connaissances de ceux-ci sur le secteur financier et sur les obligations incombant aux institutions financières en vertu des dispositions législatives fédérales qui visent les consommateurs.
- Le **programme de littératie financière** a pour but d'aider les Canadiens à acquérir les compétences et la confiance requises pour mieux gérer leur argent et leur situation financière, y compris leur épargne, leur crédit et leurs dettes.

Au moyen de ces deux programmes, nous offrons des services et des outils conçus pour informer les consommateurs.

C'est essentiel. Les consommateurs qui connaissent et comprennent bien leurs droits et responsabilités à l'égard des produits et services financiers, et qui possèdent les compétences et la confiance nécessaires, peuvent prendre des décisions financières plus éclairées.

(suite à la page 17)

L'ACFC nous a permis d'aller chercher de l'information concrète, rapidement, pour pouvoir construire nos outils maison et nous soutenir dans nos interventions.

Sophie Miron, éducatrice en matière financière, Carrefour jeunesse emploi de l'Outaouais

Nous travaillons avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada depuis 2003. Nous avons tout de suite découvert que nous partageons le même point de vue. D'une part, les membres de nos deux organisations comprennent qu'il est primordial que les Canadiens possèdent des connaissances financières de base et, d'autre part, qu'il faut faire davantage pour aider les gens à devenir plus instruits sur le plan financier.

Peter Nares, directeur général fondateur, Social and Enterprise Development Innovations

Nos sites Web destinés aux Canadiens

SITE INSTITUTIONNEL DE L'ACFC

>> acfc.gc.ca

MON ARGENT, MES OUTILS

>> monargentmesoutils.ca

Ce portail Web aide les consommateurs à accéder facilement aux outils et aux ressources du site institutionnel de l'ACFC.

Public cible :

- Canadiens, institutions financières, médias

But :

- Offrir de l'information sur le rôle de l'ACFC
- Fournir des ressources permettant de se renseigner sur des questions financières, y compris sur le secteur financier et sur les produits et services qui y sont offerts
- Répondre aux questions du public

Caractéristiques principales :

- Liste des dispositions visant les consommateurs et des institutions financières dont la surveillance relève de l'ACFC
- Plus de 50 ressources offertes gratuitement aux consommateurs, dont des publications, des fiches-conseils et des outils interactifs (comme une calculatrice hypothécaire et un outil de sélection de carte de crédit)
- Boîte à outils et points de contact destinés aux médias
- Nouvelles et allocutions

LA CLIK ÉCONOMIK

>> laclikeconomik.gc.ca

Public cible :

- Étudiants, jeunes, enseignants

But :

- Servir de porte d'entrée aux jeunes Canadiens pour l'apprentissage en matière financière

Caractéristiques principales :

- Jeux-questionnaires et conseils pratiques sur l'argent
- Ressources pour les enseignants
- Ressource *La Zone*
- Outils interactifs pour comparer les cartes de crédit et les comptes bancaires

[suite de la page 15]

Les consommateurs bien renseignés sont également en mesure de participer plus activement au marché financier et d'y renforcer la concurrence. Ils peuvent ainsi tirer profit des avantages sociaux et économiques que procure la participation à un marché financier canadien qui est équitable et sécurisé.

Programme d'éducation des consommateurs

Grâce à notre programme d'éducation des consommateurs, nous sensibilisons les consommateurs de produits et services financiers à leurs droits et responsabilités, et nous les aidons à les comprendre. Nous veillons aussi à ce qu'ils disposent des renseignements dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées en matière financière. Comment nous y prenons-nous? En offrant un large éventail de services, de publications, d'outils interactifs et d'autres ressources à l'aide de quatre principaux modes de prestation : le téléphone, le courrier, Internet et la liaison externe proactive.

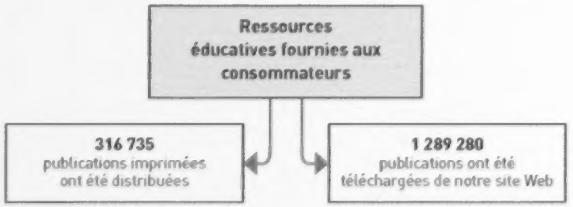
L'accessibilité est la pierre angulaire de notre approche : mettre nos services et nos ressources éducatives à la portée du plus grand nombre de Canadiens possible, et faire en sorte qu'ils puissent les comprendre, afin qu'ils disposent des renseignements financiers dont ils ont besoin.

Notre rendement

Les principaux indicateurs de rendement utilisés cette année ont permis d'évaluer la mesure dans laquelle les consommateurs ont utilisé nos documents ainsi que la mesure dans laquelle nous avons respecté nos normes de service dans le cadre de la communication de renseignements financiers aux consommateurs. Parmi les faits marquants de 2008-2009 figurent les suivants :

- L'intérêt des consommateurs envers nos ressources éducatives et leur utilisation de celles-ci ont augmenté dans l'ensemble; nos partenariats, à eux seuls, nous ont permis de distribuer plus de 250 000 publications.
- Le niveau de satisfaction des consommateurs à l'égard des ressources éducatives de l'ACFC est demeuré supérieur aux attentes.
- Nous avons amorcé plusieurs nouvelles activités éducatives qui nous ont aidés à joindre les consommateurs de façon plus efficace.

Veuillez consulter également notre carte de pointage qui se trouve à la page 32.



Dans l'ensemble, l'utilisation de nos ressources éducatives par les consommateurs a nettement augmenté.

Dans les nouvelles :

692 mentions dans les médias, ce qui équivaut à environ 28,3 millions d'impressions d'audience connues*

Les médias sont des partenaires clés de l'ACFC. Ils jouent un rôle important en aidant l'Agence à joindre les Canadiens de toutes les régions du pays. Ils contribuent à fournir des renseignements objectifs aux consommateurs, rapidement et de façon rentable. En 2008-2009, l'ACFC a continué d'utiliser divers circuits médiatiques, notamment les journaux communautaires, les lettres à la rédaction et les publications souvent lues par les immigrants et les nouveaux arrivants au Canada. Le résultat : une augmentation du nombre de mentions dans les médias par rapport à l'année précédente.

*Certaines statistiques concernant la circulation ne sont pas disponibles; le nombre d'impressions d'audience réel est donc beaucoup plus élevé.

Mises à jour des ressources éducatives en 2008-2009

PUBLICATIONS

- Mise à jour de la série *Les cartes de crédit — À vous de choisir* et ajout d'une nouvelle brochure intitulée *Frais de service sur les transactions effectuées par cartes de crédit* pour aider les consommateurs à comprendre et comparer les frais de service appliqués aux cartes de crédit
- Préparation de nouvelles fiches-conseils traitant notamment des comptes d'épargne libres d'impôt, des régimes enregistrés d'épargne-études, de l'établissement d'un budget et des moyens d'éviter les dettes à la consommation
- Mise à jour des documents de l'ACFC sur les prêts hypothécaires en vue de tenir compte des nouveaux paramètres régissant l'assurance des prêts hypothécaires

OUTILS WEB

- Mise à jour des outils de sélection des cartes de crédit et des comptes bancaires afin de refléter les nouveaux taux et frais des institutions financières
- Mise à jour de notre outil concernant les comptes d'épargne pour aider les consommateurs à comparer les taux d'intérêt et d'autres caractéristiques
- Modification des outils hypothécaires en ligne pour aider les Canadiens à comprendre l'évaluation de l'admissibilité à un prêt hypothécaire, le mode de calcul des versements et les économies qui peuvent réalisées en effectuant des remboursements anticipés
- Amélioration du site Web et des publications électroniques de l'ACFC afin de respecter les normes imposées par le Conseil du Trésor du Canada dans le cadre de la normalisation des sites Internet (NSI 2.0)

Nos principales initiatives

Au cours de l'année écoulée, nous avons mené des initiatives visant à aider les consommateurs de produits et services financiers à mieux comprendre leurs droits et responsabilités à ce chapitre. En voici des exemples :

- **Ressources imprimées et électroniques** — L'ACFC offre plus de 50 ressources éducatives, imprimées et en ligne, qui traitent de diverses questions financières. L'année dernière, nous avons continué de mettre nos produits à jour et d'en accroître le nombre (voir à la page 18).
- **Communications claires et efficaces** — Bien que l'ACFC se soit toujours efforcée d'élaborer des documents faciles à comprendre pour les consommateurs, l'année dernière des mesures ont été prises afin d'officialiser cette pratique. Nous avons effectué des recherches puis nous avons cerné et commencé à élaborer des principes sur la rédaction en langage clair et la présentation des documents. Ces principes seront appliqués lors de la préparation de notre matériel éducatif. Ils seront mis en œuvre en 2009-2010. Pour inciter les institutions financières à adopter une approche axée sur le consommateur, nous avons mis au point un modèle de formulaire de demande de carte de crédit en partenariat avec MasterCard. Rédigé en langage clair et concis, le formulaire décrit les étapes à suivre pour obtenir une carte de crédit. Il comprend un glossaire visant à aider les consommateurs à mieux comprendre le produit avant de conclure une entente.
- **Sensibilisation communautaire** — Le personnel de l'ACFC joue un rôle actif, en tant qu'organisateur et participant, lors de nombreux événements visant à informer les consommateurs. L'année dernière, nous avons pris part à trois événements auxquels participait le Pavillon du Canada, soit à St. John's (Terre-Neuve-et-Labrador), à Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard) et à Calgary (Alberta). Ces expositions, qui comprenaient divers ministères et organismes fédéraux, nous ont donné l'occasion de nous entretenir avec des Canadiens de différentes régions du pays, de connaître leurs préoccupations et de les renseigner sur les services offerts par l'Agence. Nous avons également pris part à des salons destinés aux consommateurs et à des conférences organisées pour des enseignants partout au pays. Ces activités communautaires nous ont permis de joindre plus de 13 000 Canadiens.

L'ACFC et les outils qu'elle a développés, et qui sont disponibles sur Internet, ça vient bien compléter ce qu'on a déjà. Et ça peut être inspirant dans certains cas, ça peut donner des idées qui peuvent être utiles pour moi, dans mon intervention auprès de la clientèle.

François Leblanc, conseiller budgétaire, Entraide budgétaire

- **Collaboration avec d'autres organismes gouvernementaux** — L'ACFC a travaillé avec plusieurs ministères fédéraux pour multiplier les possibilités de distribuer ses documents aux Canadiens. C'est ainsi que nous avons établi des partenariats avec l'Agence du revenu du Canada et Ressources humaines et Développement des compétences Canada. Grâce à ces partenariats, nous avons distribué 21,2 millions de dépliants portant sur divers sujets financiers. Ces dépliants ont été annexés aux chèques destinés aux bénéficiaires canadiens du crédit pour la TPS/TVH, de la Prestation fiscale canadienne pour enfants, du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse. Ces initiatives sont à l'origine de près du tiers des communications que nous avons reçues par téléphone et par lettre, et ont contribué à mieux faire connaître l'Agence. Par ailleurs, avec l'aide d'Agriculture et Agroalimentaire Canada, nous avons distribué près de 1 300 publications dans le cadre de 60 manifestations agricoles et rurales.

Avantages pour les Canadiens

Au cours de l'année écoulée, les activités et les initiatives menées dans le cadre de notre programme d'éducation des consommateurs ont procuré les avantages suivants :

- les Canadiens de tous les horizons ont pu obtenir gratuitement de l'information portant sur divers sujets financiers, par l'intermédiaire de différents modes de prestation;
- un plus grand nombre de Canadiens se sont renseignés sur leurs droits et responsabilités, ce qui les a aidés à prendre des décisions plus éclairées en matière financière;
- l'ACFC a contribué à la mise en place d'un marché des services financiers plus transparent, équitable et sécurisé pour les Canadiens.

Programme de littératie financière

En 2007, l'ACFC a commencé à élaborer une nouvelle initiative ayant pour but d'accroître les connaissances financières de base des jeunes Canadiens. Cette initiative s'inscrit dans le cadre du mandat sous-jacent de l'ACFC, qui est de soutenir et d'améliorer l'éducation financière.

Le langage de l'argent

Qu'est-ce que la littératie financière? Il s'agit essentiellement des connaissances, des compétences et de la confiance que les consommateurs peuvent mettre à profit pour prendre des décisions éclairées en matière financière.

Au même titre que la lecture et l'écriture, les notions financières sont une compétence qui peut être utile quotidiennement. Lorsqu'ils possèdent des connaissances de base au sujet de l'argent, les consommateurs peuvent prendre de meilleures décisions concernant leur situation financière et éviter des problèmes graves et coûteux.

Au cours des deux dernières années, nous avons mis sur pied un programme de littératie financière entièrement canadien pour aider les jeunes à acquérir les connaissances, les compétences et la confiance requises pour mieux gérer leur situation financière. Cette initiative consiste à créer des outils éducatifs et à former des partenariats stratégiques pour les distribuer et les promouvoir.

...les gens qui disposent de bons renseignements financiers et qui augmentent leurs connaissances financières peuvent faire de meilleurs choix de consommation. Ils ont accès à un marché plus vaste et plus dynamique des services du secteur financier et sont davantage présents sur les marchés de capitaux. Ils pourraient alors réaliser plus d'économies et réduire leur endettement [...] la décision éclairée demeure la meilleure décision à prendre. Surtout dans les marchés mondiaux en rapide évolution que nous connaissons [...] Nous devons nous assurer que nos enfants et nos petits-enfants comprennent nos marchés ainsi que nos produits et services financiers. La prospérité collective repose sur des secteurs financiers en qui la société a confiance, de même que sur des règles qui sont justes et faciles à respecter.

Extrait d'une allocution de l'honorable Jim Flaherty, ministre des Finances, lors de la Conférence internationale sur les connaissances financières, Washington, D.C., le 8 mai 2008

Les consommateurs ont manifesté un vif intérêt à l'égard du nouveau site Web de l'ACFC, La Clik Économik. Le site a reçu plus de 97 000 visites au cours des huit premiers mois qui ont suivi son lancement.

Elle est financée par le gouvernement du Canada. Le gouvernement fédéral a d'abord versé 3 millions de dollars au programme de 2007 à 2009. Puis, dans son budget de 2008, il a affecté un financement permanent de 2 millions de dollars à l'ACFC pour qu'elle puisse continuer à promouvoir la littératie financière.

Notre rendement

Au cours de l'exercice précédent (2007-2008), nous avons jeté les bases du programme de littératie financière. Nous avons effectué des recherches sur les pratiques exemplaires, consulté d'autres organisations, établi des partenariats et élaboré des ressources éducatives destinées aux jeunes. Nous avons ensuite lancé le programme de littératie financière en 2008-2009. Pour le promouvoir auprès des jeunes et des enseignants de toutes les régions du pays, nous avons eu recours à des stratégies de marketing et de communication ciblées.

Au cours de l'année écoulée, les réalisations de l'ACFC au titre du programme de littératie financière ont été accueillies avec enthousiasme par les éducateurs, les élèves et le grand public. En voici des exemples :

- le lancement du portail Web *La Clik Économik*;
- l'établissement de nouveaux partenariats avec des éducateurs, le secteur financier et le gouvernement à l'échelle du Canada;
- la préparation de nouveau matériel didactique, dont *La Zone : une ressource éducative en matière financière pour les enseignants et les élèves*;
- l'élaboration de principes pour évaluer les programmes de littératie financière;
- la tenue d'une deuxième conférence nationale, *Vers les sommets : Conférence canadienne sur l'éducation financière.*

Veuillez également consulter notre carte de pointage qui se trouve à la page 35.

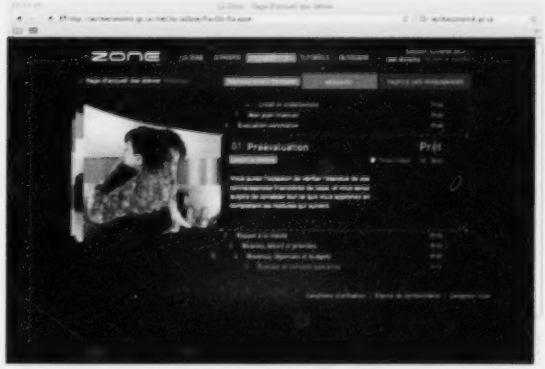
Nos principales initiatives

Parmi les faits marquants de l'année écoulée figurent les suivants :

- ***La Clik Économik*** — L'ACFC a inauguré ce site Web innovateur et attrayant (**laclikeconomik.gc.ca**) destiné aux enseignants, aux jeunes et au grand public. Il s'agit d'un portail électronique permettant d'accéder à un large éventail de ressources éducatives en matière

financière qui sont faciles à comprendre. Les utilisateurs de ce portail d'éducation financière peuvent acquérir des connaissances de base sur l'argent et le secteur financier.

- ***La Zone : une ressource éducative en matière financière pour les enseignants et les élèves*** — Lancée en septembre 2008 par l'intermédiaire du site Web *La Clik Économik*, *La Zone* est un outil Web interactif pour les élèves et une ressource prête à l'emploi pour les enseignants. *La Zone* s'appuie sur une approche ponctuée de récits illustrant des situations financières que les jeunes sont susceptibles de vivre à différentes étapes de leur vie. L'ACFC s'est associée à la Commission des valeurs mobilières de la Colombie-Britannique pour élaborer *La Zone*. La promotion de cette ressource se fait à l'échelle du Canada, conjointement avec plusieurs commissions provinciales des valeurs mobilières.



L'ACFC a fait connaître *La Zone* au moyen d'une campagne publicitaire imprimée et en ligne. Nos partenaires ont joué un rôle clé dans la promotion de *La Zone* en la présentant comme une ressource didactique très utile. Avec l'aide de Services des programmes d'études Canada, nous avons conçu des ateliers de formation pour les enseignants, dont les modules sont offerts en classe et en ligne. L'ACFC a également travaillé de concert avec 14 enseignants des provinces et territoires, qui se sont faits les champions de l'utilisation de *La Zone* dans les programmes d'enseignement secondaire.

- **Séminaires *VotreArgent*** — En partenariat avec l'Association des banquiers canadiens, l'ACFC a mis en place un programme de séminaires offerts gratuitement dans des écoles secondaires de toutes les régions du Canada. Animés par des bénévoles du secteur bancaire, les séminaires portent sur des concepts financiers clés comme l'établissement d'un budget, l'épargne et l'utilisation judicieuse du crédit. En 2008-2009, 258 séminaires ont eu lieu et 7 451 élèves y ont participé.

Les enseignants et les élèves adoptent *La Zone*

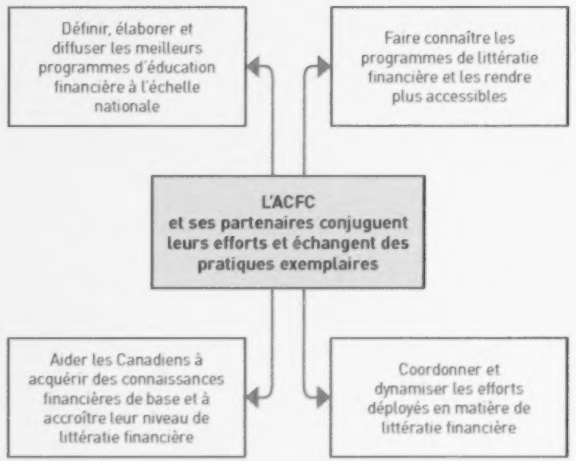
- 5 974 élèves et 1 426 enseignants se sont inscrits à *La Zone*
- 632 exemplaires du manuel de *La Zone* ont été distribués partout au Canada
- 127 enseignants ayant suivi la formation Web offerte pour *La Zone* lui ont attribué la cote maximale en ce qui concerne la qualité et la communication de l'information

- **Cours *Financial Basics*** — Ce nouveau cours, un projet pilote, a été offert gratuitement au Collège George Brown de Toronto, et 766 jeunes Canadiens âgés de 18 à 29 ans l'ont suivi. L'ACFC a élaboré le cours en collaboration avec l'Investor Education Fund de l'Ontario, le Collège George Brown et Ellen Roseman, auteure d'ouvrages traitant de finance. Le projet pilote a été un succès. Par la suite, une évaluation indépendante a été menée et on a recommandé que le cours soit offert à l'échelle du Canada. L'ACFC prépare maintenant un programme complet pour les jeunes et les adultes.

- **Conférence *Vers les sommets*** — En septembre 2008, l'ACFC a organisé une importante conférence sur l'éducation financière de concert avec le Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier et Social and Enterprise Development Innovations. Des experts canadiens et internationaux y ont participé dans le but d'échanger des pratiques exemplaires, de promouvoir le dialogue et de favoriser la collaboration.

Travailler en équipe pour rehausser les QI financiers

Améliorer le niveau de littératie financière des Canadiens n'est pas une tâche facile. C'est pourquoi nous nous sommes associés à un large éventail d'intervenants. Les partenariats sont essentiels à notre succès commun. Ils renforcent la portée de nos efforts, facilitent la diffusion des ressources que nous offrons et favorisent l'échange d'idées.



- **Pratiques exemplaires en matière d'éducation financière** — L'ACFC a préparé un document intitulé *L'éducation financière au Canada est-elle sur la bonne voie? Recherche et pratiques exemplaires recommandées pour évaluer les programmes d'éducation financière.* Le document comprend des principes et un cadre visant l'évaluation de l'éducation financière. Il servira de fondement à l'élaboration d'un cadre élargi destiné à mesurer l'efficacité des programmes d'éducation financière partout au Canada.

Avantages pour les Canadiens

Au cours de l'année écoulée, les activités et les initiatives menées dans le cadre de notre programme de littératie financière ont procuré les avantages suivants :

- partout au Canada, les enseignants ont pu accéder gratuitement à des ressources faciles à utiliser pour les intégrer à leurs programmes d'enseignement et les utiliser avec leurs élèves;
- les élèves et les jeunes de toutes les régions du pays ont pu accéder gratuitement à des ressources d'apprentissage faciles à comprendre sur la gestion de l'argent et les questions financières;
- un plus grand nombre de Canadiens ont perfectionné leurs compétences et leurs connaissances financières, ce qui leur a permis d'améliorer leur capacité à prendre des décisions éclairées en matière financière;
- l'ACFC a contribué à la mise en place d'un marché des services financiers plus transparent, équitable et sécurisé pour la prochaine génération de Canadiens.

Lorsqu'on m'a présenté le projet La Zone, *j'ai embarqué tout de suite parce que ça faisait longtemps que je voulais voir les finances personnelles intégrées dans un programme scolaire quelconque.* La Zone, *c'est une ressource complète. On touche vraiment tous les aspects des finances personnelles. Les liens avec les programmes d'études sont faits, donc c'est facile pour un enseignant de prendre cette ressource puis de l'intégrer dans ses cours.*

Pierre Roy, enseignant, école Mathieu-Martin

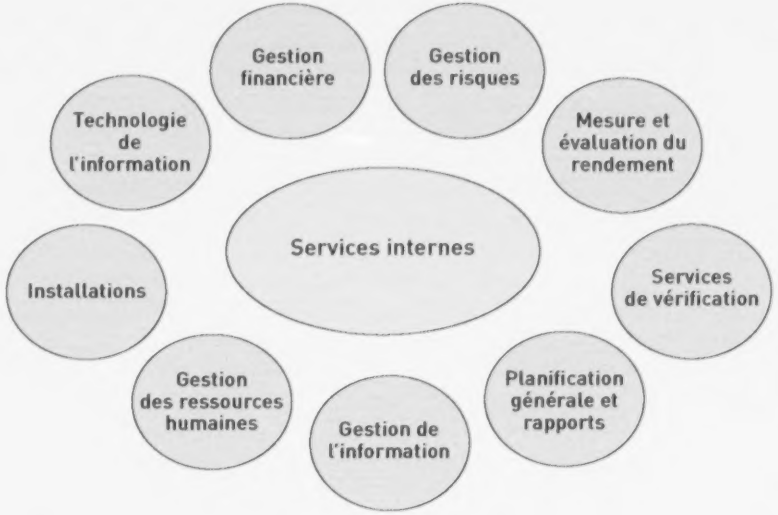
Lors d'une auto-évaluation fondée sur les 21 éléments du Cadre de responsabilisation de gestion, l'ACFC a obtenu les cotes « fort » ou « acceptable » pour 18 éléments.

Nos activités :

Programme des services internes

Veiller à ce que le fonctionnement de l'Agence et de ses programmes soit efficace et efficient.

Les services internes comprennent les groupes chargés des services administratifs de l'ACFC. Ceux-ci jouent un rôle important en appuyant la gestion et l'exécution des programmes de l'Agence de manière efficace et efficiente. Grâce aux services internes, l'ACFC adopte et utilise des pratiques exemplaires pour gérer ses programmes et ses ressources humaines, et met en place les politiques, les procédures et la structure hiérarchique qui conviennent.



Nos principales initiatives

Plusieurs initiatives ont été menées en 2008-2009 pour assurer la mise en œuvre des pratiques exemplaires relatives aux résultats stratégiques, aux priorités et aux activités de l'ACFC. Parmi ces initiatives figuraient les suivantes :

- **Auto-évaluation fondée sur le Cadre de responsabilisation de gestion (CRG)** — L'ACFC a procédé à une auto-évaluation fondée sur le CRG. Cela visait à évaluer nos processus de gestion en vue de repérer les possibilités de renforcer la gestion et l'administration de l'Agence. Le CRG résume les attentes du gouvernement à l'égard de la gestion moderne de la fonction publique afin d'obtenir un rendement organisationnel de grande qualité. L'ACFC s'est bien classée pour la plupart des éléments du CRG.
- **Plan de vérification interne pluriannuel** — L'ACFC a poursuivi la mise en œuvre de son plan de vérification interne pluriannuel, lequel est axé sur les activités et les processus de planification générale. Les objectifs du plan de vérification interne sont les suivants :
  - examiner notre cadre de planification générale pour ce qui est de la gouvernance et de la responsabilisation, de l'établissement des objectifs, du contexte opérationnel, de la gestion des risques, des processus de planification et des communications;
  - examiner l'intégration du cadre aux autres fonctions de surveillance et de gestion;
  - cerner les domaines où des améliorations pourraient être apportées à la planification.

  La vérification a permis de constater que l'ACFC avait établi un cadre de planification générale convenable réunissant des plans stratégiques, des plans opérationnels et des plans d'activités. La vérification a aussi fait état de solides communications entre la direction et le personnel. En 2009-2010, l'ACFC donnera suite aux quelques recommandations mises de l'avant dans le cadre de l'examen.
- **Planification de la continuité des activités** — Nous avons terminé notre analyse des répercussions sur les activités, puis complété et mis à l'essai avec succès un plan de reprise des activités, comprenant une infrastructure, des applications et des systèmes de récupération. Le centre retenu pour la continuité des activités est en service et un exercice préparatoire a été organisé.
- **Système de gestion des dossiers, des documents et de l'information (SGDDI)** — L'ACFC a adopté le SGDDI pour renforcer son système de gestion de l'information. L'année dernière, nous avons terminé la première phase prévue par la Politique sur la gestion de l'information. Nous continuerons à offrir des séances de formation et de sensibilisation pour faire en sorte que tous les utilisateurs et gestionnaires comprennent leurs rôles et responsabilités.
- **Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux** — L'ACFC a participé au sondage qui a été tenu à l'échelle du gouvernement. Elle a reçu la cote de 76 p. 100 au titre de la satisfaction du personnel.

Les chiffres

Tableaux

Nombre et nature des plaintes non liées à la conformité

(ne comprend pas les demandes de renseignements généraux, les plaintes signalées par les institutions financières fédérales ou les dossiers liés à la conformité ouverts par l'ACFC)

Plaintes des consommateurs non liées à la conformité

NATURE DES PLAINTES	NOMBRE DE PLAINTES
Crédit	428
Cartes de crédit	760
Comptes de dépôt	907
ACFC	59
Institutions financières ou autres sociétés	351
Littératie en matière financière	1
Demandes de renseignements généraux	74
Assurances	283
Placements	385
Marges de crédit	172
Prêts	273
Hypothèques	290
Publications	6
Renvois à d'autres ministères ou organismes	964
Total	**4 953**

Nombre et nature des plaintes liées à la conformité

Plaintes des consommateurs liées à la conformité

NATURE DES PLAINTES	NOMBRE DE PLAINTES
Dispositions visant les consommateurs	
Comptes de dépôt	25
Fermetures de succursales	1
Chèques	12
Ventes liées avec coercition	3
Procédures de traitement des plaintes	4
Coût d'emprunt — Cartes de crédit	41
Coût d'emprunt — Marges de crédit	5
Coût d'emprunt — Prêts	7
Divulgation des frais pour les services	3
Divulgation des taux d'intérêt	3
Hypothèques	25
Déclarations sur les responsabilités envers la collectivité	5
Codes de conduite	
Activités d'assurance autorisées	12
Code relatif aux cartes de débit	22
Engagements publics	
Accessibilité des procédures de traitement des plaintes	1
Cartes de crédit — Généralités	1
Généralités	1
Lignes directrices applicables au transfert des régimes enregistrés	4
Engagement de réduire la période de retenue sur les chèques	2
Engagement relatif aux services non sollicités	1
Cartes de crédit — Responsabilité zéro	19
Cartes prépayées — Responsabilité zéro	2
Total	**199**

Vérifications internes et évaluations

NOM	TYPE	ÉTAT D'AVANCEMENT	DATE D'ACHÈVEMENT
Cadre de planification générale	Vérification interne	Terminé	Mars 2009

La vérification a permis de constater que les activités et processus de planification générale de l'ACFC réunissent tous les éléments et toutes les composantes d'un cadre de planification exhaustif. Les aspects suivants ont été retenus à des fins d'amélioration.

ASPECTS À AMÉLIORER	RÉPONSE DE L'ACFC
Rationaliser et mettre au point la structure du plan d'activités	Le plan d'activités 2009-2011 a été rationalisé de manière à mieux démontrer l'harmonisation de tous les éléments de l'Architecture des activités de programme de l'ACFC, y compris les résultats stratégiques, les résultats escomptés et les principaux indicateurs de rendement selon l'activité et la sous-activité de programme. Par ailleurs, le plan d'activités présente les priorités stratégiques et les activités clés qui s'y rattachent, ainsi que leur contribution aux activités de programme. De plus, les principales dépenses (p. ex. les ressources humaines) et les principaux investissements (p. ex. les dépenses en immobilisations) sont présentés selon la priorité stratégique. La nouvelle structure du plan d'activités sera réévaluée en janvier 2010 afin d'en améliorer à nouveau le contenu et la présentation, s'il y a lieu.
Officialiser les rapports sur le rendement faisant état des résultats stratégiques et des priorités	Le plan d'activités 2009-2011 rationalisé comprend les principaux résultats escomptés, les principaux indicateurs de rendement de même que les produits attendus et cibles liés aux activités et aux sous-activités de programme de l'ACFC. Cette structure permettra d'améliorer le rapport sur le rendement, car ce dernier sera harmonisé avec des éléments clés du plan d'activités. L'ACFC élaborera et actualisera sa structure de gestion des ressources et des résultats ainsi que son cadre de gestion et de responsabilisation axé sur les résultats d'ici le 30 septembre 2009.
Élaborer un guide de planification générale	D'ici le 30 septembre 2009, l'ACFC élaborera un guide de planification générale, qui réunira les procédures, processus et outils de travail documentés. Le guide comprendra également de nouveaux éléments (p. ex. les rôles et responsabilités et la structure de gouvernance liés à la planification générale), le cas échéant.

Cartes de pointage

Cette section permet d'en apprendre davantage sur le rendement de l'ACFC par rapport aux priorités, aux cibles et aux résultats escomptés que nous avons énoncés dans notre plan d'activités 2007-2009. Les « cartes de pointage » qui suivent résument les résultats obtenus l'an dernier et elles brossent un tableau clair et concis de nos réalisations.

Carte de pointage 2008-2009 : Programme de conformité				
RÉSULTAT STRATÉGIQUE	Les droits et les intérêts des consommateurs de produits et services financiers sont respectés.			
PRIORITÉ	**CIBLE ET RÉSULTATS ESCOMPTÉS**	**ÉTAT D'AVANCEMENT**	**RENDEMENT ET COMMENTAIRES**	**MESURES CORRECTIVES**
1. Définir et régler en temps opportun les questions de conformité au sein du secteur.	Chaque année, les institutions financières mettent en œuvre au moins 90 % des mesures correctives dans les délais convenus.	Satisfait à tout	• Les ententes de conformité et les plans d'action ont été adoptés et les violations signalées ont été corrigées dans les délais convenus.	Non nécessaire
	Au moins 75 % des dossiers relatifs à des cas de conformité, en moyenne, sont fermés dans un délai de 90 jours ouvrables.	Dépasse	• Une proportion de 82,5 % des dossiers relatifs à des cas de conformité ouverts en 2008-2009 ont été fermés dans un délai de 90 jours.	Non nécessaire
2. S'assurer que les institutions financières respectent un haut niveau de conformité aux dispositions fédérales visant les consommateurs et à leurs propres codes de conduite et engagements publics.	En moyenne, la conformité du secteur augmente chaque année ou est maintenue à un niveau élevé.	Satisfait à tout	• Nos examens ont révélé que le niveau de conformité est demeuré élevé.	Non nécessaire
3. Accroître la sensibilisation du secteur à ses obligations envers les consommateurs.	Des participants des institutions financières assistent à des ateliers.	Satisfait à tout	• Des ateliers ont été tenus à l'intention des employés des institutions financières pour les renseigner sur leurs obligations en matière de conformité.	Non nécessaire
	Rétroaction et évaluation des participants aux ateliers.	Satisfait à tout	• Une rétroaction positive a été reçue et de nombreux participants ont demandé la tenue d'autres ateliers.	Non nécessaire

Carte de pointage 2008-2009 : Programme d'éducation des consommateurs				
RÉSULTAT STRATÉGIQUE	Les consommateurs de produits et services financiers comprennent leurs droits et leurs responsabilités, et prennent des décisions financières éclairées.			
PRIORITÉ	**CIBLE ET RÉSULTATS ESCOMPTÉS**	**ÉTAT D'AVANCEMENT**	**RENDEMENT ET COMMENTAIRES**	**MESURES CORRECTIVES**
1. L'ACFC est une source importante et crédible d'information objective sur : • **les produits et les services financiers;** • **les obligations des institutions financières sous réglementation fédérale envers les consommateurs.**	La satisfaction à l'égard des publications imprimées et électroniques et des outils interactifs de l'ACFC est d'au moins 3,5 sur une échelle de 5.	Dépasse	• Cote de 3,56 pour les publications imprimées et électroniques. • Cote de 3,87 pour les outils interactifs.	Non nécessaire
	Les engagements pris par l'ACFC en matière de service sont respectés :			
	• on répond à 80 % des lettres reçues dans un délai de dix jours;	Satisfait à presque tout	71 %	Un écart a été repéré dans la mesure de la norme et on est en train d'y remédier.
	• on donne suite à 85 % des demandes de publication dans un délai de sept jours;	Satisfait dans une certaine mesure	65 %	Les processus à suivre pour répondre aux demandes ont été modifiés pour en accroître l'efficacité.
	• le temps d'attente moyen pour le consommateur qui communique par téléphone est de 30 secondes ou moins;	Satisfait à presque tout	33 secondes	L'ACFC a fourni une formation multi-disciplinaire à plusieurs employés pour améliorer l'efficacité durant certaines périodes de pointe. La durée des appels a augmenté par rapport à l'année précédente, en raison de la complexité accrue des demandes. Le 1er avril 2009, l'ACFC a décidé d'adopter les cibles courantes du secteur, soit a) répondre au consommateur qui communique par téléphone en 35 secondes et b) ne pas prendre note des appels abandonnés au cours des 15 premières secondes.
	• le taux d'abandon d'appel est de 5 % ou moins;	Non satisfait	7,6 %	
	• 90 % des appels reçus sont menés à bien avec le premier préposé.	Dépasse	97,5 %	Non nécessaire

Carte de pointage 2008-2009 : Programme d'éducation des consommateurs (suite)				
RÉSULTAT STRATÉGIQUE	Les consommateurs de produits et services financiers comprennent leurs droits et leurs responsabilités, et prennent des décisions financières éclairées.			
PRIORITÉ	CIBLE ET RÉSULTATS ESCOMPTÉS	ÉTAT D'AVANCEMENT	RENDEMENT ET COMMENTAIRES	MESURES CORRECTIVES
2. Accroître les connaissances et la compréhension des consommateurs de produits et services financiers à l'égard de leurs droits et responsabilités au sein du secteur des services financiers.	Augmentation de 5 % (par rapport à 2007-2008) du nombre de publications imprimées qui sont distribuées et du nombre de publications électroniques qui sont téléchargées.	Dépasse Non satisfait	• Le nombre de publications qui ont été téléchargées a augmenté de 6 % (1 289 280). • Le nombre de publications imprimées qui ont été distribuées (316 735) était inférieur de 47,7 % à la cible établie car une importante initiative ponctuelle menée en mars 2008 n'a pas été reconduite. • De ce nombre, les consommateurs et les partenaires ont demandé 304 286 publications, ce qui représente une augmentation de 1,1 % par rapport à 2007-2008.	Non nécessaire
	En moyenne, 150 000 visites du site Web chaque mois.	Satisfait à presque tout	• Moyenne mensuelle de 135 905 visites du site institutionnel de l'ACFC (y compris *Mon argent, mes outils*). • Le nombre de visites de *La Clik Économik* augmente régulièrement. La moyenne mensuelle est de 12 128 visites pour l'année. Un sommet de 15 402 visites a été atteint en mars 2009. • Moyenne mensuelle globale de 148 033 visites.	Nous sommes toujours à la recherche de moyens d'innover et de stimuler l'intérêt des consommateurs. Nous envisageons notamment d'embaucher un stratège Web.

Carte de pointage 2008-2009 : Programme d'éducation des consommateurs (suite)				
RÉSULTAT STRATÉGIQUE	Les consommateurs de produits et services financiers comprennent leurs droits et leurs responsabilités, et prennent des décisions financières éclairées.			
PRIORITÉ	CIBLE ET RÉSULTATS ESCOMPTÉS	ÉTAT D'AVANCEMENT	RENDEMENT ET COMMENTAIRES	MESURES CORRECTIVES
2. Accroître les connaissances et la compréhension des consommateurs de produits et services financiers à l'égard de leurs droits et responsabilités au sein du secteur des services financiers. (suite)	Augmentation de 10 % (par rapport à 2007-2008) pour l'utilisation des outils Web interactifs.	Satisfait à presque tout	• L'utilisation a été inférieure de 21 % à la cible en raison de la diminution marquée de la demande visant l'outil de recherche sur les procédures de traitement des plaintes, qui a faussé le total. L'utilisation de tous les autres outils a augmenté de plus de 10 %.	La diminution de l'utilisation de l'outil de recherche sur les procédures de traitement des plaintes résulte d'un changement apporté aux méthodes suivies au centre d'appels. Les préposés fournissent maintenant des renseignements concernant les procédures de traitement des plaintes directement au lieu de demander aux consommateurs d'utiliser l'outil en ligne. Les consommateurs avaient de la difficulté à trouver l'outil de recherche sur les procédures de traitement des plaintes dans le site Web. À titre de mesure corrective, l'ACFC a modifié son site Web pour rétablir le niveau d'utilisation de l'outil.
	Au moins 50 000 publications sont distribuées par l'intermédiaire des partenaires de l'ACFC chaque année.	Dépasse	• Au total, 258 015 publications ont été distribuées par l'intermédiaire des partenaires.	Non nécessaire
	Au moins 12 000 Canadiens par an sont sensibilisés grâce à des expositions et à des ateliers destinés aux consommateurs.	Dépasse	• L'ACFC a pu s'entretenir avec plus de 13 000 Canadiens, à trois événements auxquels participait le Pavillon du Canada, à des salons destinés aux consommateurs et à des conférences organisées pour des enseignants partout au pays.	Non nécessaire

Carte de pointage 2008-2009 : Programme de littératie financière				
RÉSULTAT STRATÉGIQUE	Les consommateurs de produits et services financiers comprennent leurs droits et leurs responsabilités, et prennent des décisions financières éclairées.			
PRIORITÉ	CIBLE ET RÉSULTATS ESCOMPTÉS	ÉTAT D'AVANCEMENT	RENDEMENT ET COMMENTAIRES	MESURES CORRECTIVES
Élaborer des documents d'information et du matériel didactique visant notamment l'éducation financière des jeunes, les transmettre aux fournisseurs de services d'éducation financière et à d'autres parties intéressées, et en faciliter la distribution.	Un réseau de partenaires solides et compétents, qui participent à l'initiative de littératie financière, sera mis en place.	Satisfait à tout	• Maintien et élargissement des partenariats avec les gouvernements fédéral et provinciaux, le secteur financier, des organisations sans but lucratif, des éducateurs et des établissements d'enseignement.	Non nécessaire
	Un portail Web pleinement opérationnel sur l'éducation financière sera lancé d'ici le 31 mars 2009.	Dépasse	• Le site Web *La Clik Économik* a été lancé le 31 juillet 2008. • Les consommateurs ont manifesté un vif intérêt à l'égard du nouveau site, et plus de 97 000 visites ont été enregistrées.	Non nécessaire
	Des documents didactiques en matière financière, destinés aux enseignants et à d'autres éducateurs, seront accessibles d'ici le 31 mars 2009.	Dépasse	• *La Zone : une ressource éducative en matière financière pour les enseignants et les élèves* a été lancée en septembre 2008. • Le séminaire *VotreArgent* a été lancé en septembre 2008.	Non nécessaire
	Un cadre d'évaluation pour la littératie financière sera établi d'ici le 31 mars 2009.	Satisfait à tout	• Le rapport est terminé et disponible.	Non nécessaire

États financiers

Points saillants

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) est un organisme fédéral essentiellement financé par les cotisations que versent les institutions financières sous réglementation fédérale.

Dans son budget du 19 mars 2007, le gouvernement du Canada a alloué 3 millions de dollars, soit 1 million de dollars pour l'exercice 2007-2008 et 2 millions de dollars pour l'exercice 2008-2009, afin que l'ACFC puisse élaborer des documents d'information et du matériel didactique qui serviraient surtout à l'éducation financière des jeunes. Le financement devait aussi en faciliter la diffusion par l'intermédiaire de fournisseurs de services d'éducation financière et d'autres parties intéressées.

Les dépenses relatives aux ressources humaines ont augmenté de 816 000 $ par rapport à 2007-2008. Cela comprend les dépenses liées à la dotation de postes vacants et de nouveaux postes associés au programme de littératie financière. L'augmentation tient également compte de la hausse prévue de la rémunération des employés et de la prime au rendement qui peut être versée aux employés de tous les niveaux de l'organisation.

Les dépenses relatives aux services professionnels ont augmenté de 859 000 $. Cela résulte surtout d'une plus grande utilisation de ces services pour le programme de littératie financière, parallèlement au financement à la hausse dont l'Agence a bénéficié en 2008-2009. L'augmentation reflète également les coûts plus élevés des services fournis aux termes de protocoles d'entente conclus avec d'autres organisations fédérales, notamment en raison du recours accru à l'annexe de documents à certains chèques du gouvernement pour faire mieux connaître les services et les produits de l'ACFC.

Les dépenses administratives et autres ont diminué d'environ 33 000 $ par rapport à 2007-2008, principalement à cause de la baisse des coûts d'impression.

Les dépenses associées à la gestion et à la technologie de l'information ont augmenté de 43 000 $ en raison de l'infrastructure requise pour soutenir les nouveaux programmes et les nouveaux employés ainsi que le centre de continuité hors site des activités de l'Agence.

2008-2009

Les dépenses relatives aux déplacements ont augmenté de 73 000 $. Cela résulte d'une participation accrue aux activités du Pavillon du Canada et à d'autres initiatives de liaison externe visant à promouvoir les services et les programmes de l'ACFC, y compris le programme de littératie financière.

Les frais d'intérêt ont par contre diminué d'environ 74 000 $ par rapport à 2007-2008, grâce aux taux débiteurs moins élevés.

Depuis sa création, conformément au principe de gestion qui la guide, l'Agence met l'accent sur l'execution des programmes prévus par la loi qui la régit. Nous avons donc opté pour la formule des services communs et partagés en ce qui concerne les services organisationnels génériques, lorsqu'elle est valable du point de vue de la rentabilité. La structure de coûts de l'ACFC peut donc différer de celle d'autres organisations fédérales. Les dépenses liées aux services communs et partagés sont comptabilisées au titre des services professionnels et non des salaires et des avantages sociaux, comme ce serait le cas si les services étaient fournis par le personnel de l'Agence.

L'ACFC continue de souscrire au concept des accords de services communs et elle a pris des dispositions avec les organismes suivants :

- le Bureau du surintendant des institutions financières pour les ressources humaines, la gestion comptable et l'administration, les services de vérification interne et les services de recherche;
- la Société d'assurance-dépôts du Canada pour un centre d'appels conjoint.

Ces partenariats stratégiques donnent à l'Agence la souplesse requise pour gérer des programmes en évolution de la manière la plus rentable et la plus efficiente possible.

Modification du régime comptable

Adoption des normes internationales d'information financière (IFRS)

En février 2008, le Conseil des normes comptables du Canada (CNC) a confirmé que les entités ayant une obligation publique de rendre des comptes devront adopter les normes internationales d'information financière (IFRS) en remplacement des principes comptables généralement reconnus (PCGR) pour les exercices débutant le 1er janvier 2011 ou après. Le Conseil sur la comptabilité dans le secteur public (CCSP) est à revoir la *Préface des normes comptables pour le secteur public*, qui fournit des consignes sur le fondement des principes comptables généralement reconnus que doivent appliquer les organismes gouvernementaux. Plus précisément, le CCSP propose d'offrir aux autres organismes gouvernementaux, comme l'ACFC, la possibilité de déterminer eux-mêmes le régime comptable qui leur convient (entre les IFRS et le *Manuel de comptabilité pour le secteur public*). Ceux qui opteront pour les IFRS suivront le même calendrier de transition que les entités ayant une obligation publique de rendre des comptes.

Certains des principaux utilisateurs du rapport annuel de l'ACFC et des états financiers généraux qu'il renferme sont des institutions financières — celles-là même qui lui versent des cotisations — ainsi que leurs associations sectorielles respectives qui, dans l'ensemble, appliquent les PCGR. Donc, puisque ces institutions financières adopteront les IFRS en 2011, l'ACFC a choisi d'en faire autant afin de continuer de leur fournir une information financière pertinente, fiable, comparable et intelligible.

L'ACFC a décidé de procéder en cinq étapes : (1) évaluation diagnostique; (2) conception et planification; (3) évaluation, conception et développement; (4) mise en œuvre; et (5) examen consécutif à la mise en œuvre. Au cours de l'exercice 2009-2010, l'ACFC complétera les trois premières étapes.

On est à parachever les divers éléments du plan de transition aux IFRS, y compris le calendrier d'évaluation des répercussions sur les systèmes et les mécanismes de contrôle interne des rapports financiers et des opérations, et il y a maintenant une structure formelle de gouvernance du projet, laquelle s'articule autour d'un comité directeur supérieur des IFRS. En outre, nous sommes conseillés par un spécialiste de l'extérieur qui supervise les diverses étapes du projet.

L'ACFC continue de suivre le développement des normes émises par l'International Accounting Standards Board et le CNC de l'Institut Canadien des Comptables Agréés. Ces changements pourraient influer sur le moment, la nature ou la communication de l'adoption des IFRS.

Le passage aux normes IFRS est une initiative de taille. Comme l'étape de la conception et de la planification est en cours, l'ACFC ne peut quantifier l'impact des IFRS sur ses états financiers. Le tableau ci-après indique les éléments du plan de conversion de l'ACFC aux IFRS et évalue les progrès en regard de ces objectifs. À mesure que le projet avancera ou que d'autres modifications d'ordre réglementaire seront apportées, le plan de transition pourrait devoir être modifié.

Plan de conversion de l'ACFC au régime des IFRS : évaluation en date du 31 mars 2009

ÉTAPE	JALON	SITUATION
Évaluation diagnostique		
• Cerner les différences de politique comptable entre les PCGR canadiens et les IFRS.	Un sommaire du rapport du conseiller externe a été présenté à la haute direction et au Comité de vérification de l'ACFC.	En cours; sera achevé en 2009-2010.
Conception et planification		
• Lancer le projet et en établir les modalités de gouvernance. • Développer un plan de formation et de communication.	Mise en place des structures du projet.	En cours; sera achevé en 2009-2010.
Évaluation, conception et développement		
• Trouver et évaluer des solutions à l'égard des IFRS. • Développer des solutions finales à l'égard des IFRS.	Approbation des solutions par la haute direction et le Comité de vérification de l'ACFC.	Sera achevé en 2009-2010.
Mise en œuvre		
• Mettre en œuvre les solutions à l'égard des IFRS. • Tester et corriger.	Les systèmes et les processus financiers sont en mesure de saisir l'information sur les IFRS et d'en faire rapport.	Sera achevé en 2010-2011.
Examen consécutif à la mise en œuvre		
• Informer les membres de la direction et évaluer la mise en œuvre. • Poursuivre la mise à jour des IFRS et la gestion des changements connexes.	Processus continu consécutif à la mise en œuvre.	Débutera en 2011-2012.

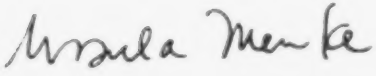
Responsabilité de la direction à l'égard des états financiers

La direction de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) doit répondre de l'intégrité et de l'objectivité des états financiers ci-joints, et de leur concordance avec toutes les autres informations contenues dans le présent rapport annuel.

Ces états financiers, qui contiennent des montants établis d'après les meilleures estimations de la direction sur la base de son expérience et de son jugement, ont été préparés conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada pour le secteur privé. La direction a établi et tenu à jour des livres de comptes, des dossiers, des contrôles internes, des pratiques de gestion et des systèmes d'information conçus pour garantir de façon raisonnable que les actifs sont protégés et contrôlés, que les ressources sont gérées de manière rentable et efficiente en vue de réaliser les objectifs de l'organisation, et que les opérations sont conformes à la *Loi sur la gestion des finances publiques* et à ses règlements d'application, de même qu'aux politiques de l'ACFC et aux exigences législatives.

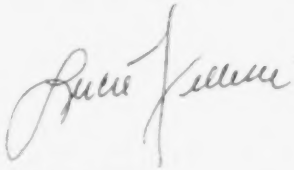
La vérificatrice générale du Canada, qui est le vérificateur indépendant du gouvernement du Canada, a vérifié les états financiers de l'ACFC, et elle rend compte de sa vérification au ministre des Finances.

La commissaire de l'Agence
de la consommation en matière
financière du Canada,



Ursula Menke

La commissaire adjointe de l'Agence
de la consommation en matière
financière du Canada,



Lucie Tedesco

Ottawa, Canada
Le 29 mai 2009

Rapport du vérificateur

Auditor General of Canada
Vérificatrice générale du Canada

Au ministre des Finances

J'ai vérifié le bilan de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada au 31 mars 2009 et l'état des résultats, du résultat étendu et des bénéfices non répartis et l'état des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de l'Agence. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de l'Agence au 31 mars 2009 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.

Pour la vérificatrice générale du Canada,

Michael A. Pickup, CA
directeur principal

Ottawa, Canada
Le 29 mai 2009

Agence de la consommation en matière financière du Canada

Bilan

31 mars 2009

	Note	2009	2008
ACTIF			
À court terme			
Liquidités disponibles		2 389 259 $	923 361 $
Cotisations à recevoir, montant net	5	106 263	1 253 528
Autres créances	5	23 039	18 471
Autres actifs		31 115	31 473
Immobilisations	9	254 879	376 756
TOTAL DE L'ACTIF		**2 804 555 $**	**2 603 589 $**
PASSIF			
À court terme			
Créditeurs et charges à payer	6	1 284 391 $	1 226 407 $
Cotisations constatées d'avance		1 138 705	1 050 823
Avantages sociaux futurs	10	381 459	326 359
Total du passif		**2 804 555**	**2 603 589**
Avoir du Canada		—	—
TOTAL DU PASSIF ET DE L'AVOIR DU CANADA		**2 804 555 $**	**2 603 589 $**
Obligations contractuelles	11		

Approuvé par :
La commissaire de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada,

Ursula Menke

Ursula Menke

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Agence de la consommation en matière financière du Canada

État des résultats, du résultat étendu et des bénéfices non répartis

Exercice terminé le 31 mars 2009

	Note	2009	2008
PRODUITS			
Cotisations		7 626 298 $	6 931 811 $
Autres produits		20	10
Total des produits		**7 626 318**	**6 931 821**
CHARGES			
Salaires et avantages sociaux		5 209 872	4 394 360
Services professionnels		2 563 973	1 704 497
Locaux		726 552	715 424
Frais administratifs et autres		433 133	466 123
Gestion et technologie de l'information		383 766	340 311
Déplacements		192 289	119 190
Intérêts	6	62 199	135 831
Total des charges		**9 571 784**	**7 875 736**
Résultats d'exploitation avant le financement public et les sanctions administratives pécuniaires		**(1 945 466)**	**(943 915)**
Financement public	12	1 945 466	943 915
Résultats d'exploitation avant les sanctions administratives pécuniaires		—	—
Sanctions administratives pécuniaires	14	50 000	76 000
Sanctions administratives pécuniaires réalisées pour le compte du gouvernement	14	(50 000)	(76 000)
Résultats d'exploitation nets et résultat étendu		—	—
BÉNÉFICES NON RÉPARTIS AU DÉBUT DE L'EXERCICE		—	—
BÉNÉFICES NON RÉPARTIS À LA FIN DE L'EXERCICE		**— $**	**— $**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Agence de la consommation en matière financière du Canada

État des flux de trésorerie

Exercice terminé le 31 mars 2009

	Note	2009	2008
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'EXPLOITATION			
Encaissements provenant des institutions financières et d'autres ministères		11 155 893 $	8 411 892 $
Décaissements destinés aux fournisseurs et aux employés		(9 492 626)	(8 495 014)
Intérêts payés	6	(62 199)	(135 831)
Sanctions administratives pécuniaires non disponibles versées au Trésor	14	(50 000)	(76 000)
Liquidités générées par les (affectées aux) activités d'exploitation		**1 551 068**	**(294 953)**
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT			
Acquisition d'immobilisations	9	(85 170)	(257 701)
Liquidités affectées aux activités d'investissement		**(85 170)**	**(257 701)**
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT			
Nouveaux emprunts	8	4 000 000	4 000 000
Remboursements		(4 000 000)	(4 000 000)
Liquidités générées par les activités de financement		—	—
AUGMENTATION (DIMINUTION) NETTE DES LIQUIDITÉS DISPONIBLES		**1 465 898**	**(552 654)**
LIQUIDITÉS DISPONIBLES AU DÉBUT DE L'EXERCICE		**923 361**	**1 476 015**
LIQUIDITÉS DISPONIBLES À LA FIN DE L'EXERCICE		**2 389 259 $**	**923 361 $**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Agence de la consommation en matière financière du Canada

Notes complémentaires

Exercice terminé le 31 mars 2009

1. Mandat et objectifs

Le 24 octobre 2001, la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada* (la *Loi*) est entrée en vigueur, constituant l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (l'ACFC ou l'Agence). L'ACFC est chargée de renforcer la surveillance des mesures de protection des consommateurs dans le secteur des services financiers sous réglementation fédérale et de diversifier les activités d'éducation des consommateurs. Elle est un organisme du gouvernement du Canada et, à ce titre, elle figure à l'annexe I.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

Le mandat de l'ACFC est énoncé dans la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada* et il consiste en ce qui suit :

a) **superviser** les institutions financières pour s'assurer qu'elles se conforment aux dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables;

b) **inciter** les institutions financières à se doter de politiques et de procédures pour mettre en œuvre les dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables;

c) **surveiller** la mise en œuvre des codes de conduite volontaires accessibles au public qui sont adoptés par les institutions financières en vue de protéger les intérêts de leurs clients, et surveiller les engagements publics pris par les institutions financières en vue de protéger les intérêts de leurs clients;

d) **sensibiliser** les consommateurs aux obligations applicables aux institutions financières assujetties aux dispositions visant les consommateurs;

e) **favoriser**, en collaboration avec les ministères, sociétés mandataires ou organismes fédéraux ou provinciaux, les institutions financières et les organisations de consommateurs ou autres, la compréhension des services financiers et des questions qui s'y rapportent.

Le paragraphe 18(3) de la *Loi* prévoit que le secteur finance les coûts de fonctionnement de l'Agence au moyen de cotisations. Les activités de l'ACFC sont en règle générale entièrement financées de cette façon aux termes du paragraphe 13(2) de la *Loi*. L'ACFC est néanmoins autorisée à recevoir des crédits parlementaires conformément à l'autorisation donnée au paragraphe 13(3) de la *Loi*.

1. Mandat et objectifs (suite)

Les produits que l'ACFC tire des cotisations sont exigés conformément au *Règlement sur les cotisations des institutions financières (Agence de la consommation en matière financière du Canada)*, qui énonce la méthode servant à déterminer la cotisation de chaque institution.

L'Agence gère ses besoins en fonds de roulement en contractant des emprunts auprès du gouvernement du Canada conformément à l'autorisation donnée au paragraphe 13(1) de la *Loi*.

2. Changements de méthodes comptables

a) Adoption de nouvelles normes comptables

Le 1er avril 2008, l'ACFC a adopté les nouveaux chapitres suivants du Manuel de l'Institut Canadien des Comptables Agréés (ICCA) :

Chapitre 1535, *Informations à fournir concernant le capital*
Cette norme exige la présentation d'informations tant qualitatives que quantitatives qui permettent aux utilisateurs des états financiers d'évaluer les objectifs, politiques et procédures de gestion du capital de l'entité, de données quantitatives sur les éléments relevant de sa gestion du capital ainsi que des informations sur la conformité de l'entité avec les exigences externes, s'il en est, concernant son capital. L'application de la norme n'a eu aucune incidence sur la situation financière ou les bénéfices de l'ACFC, car elle n'a trait qu'à la présentation de l'information. Les informations dont la présentation est désormais obligatoire figurent à la note 13.

Chapitre 3862, *Instruments financiers — informations à fournir*, et chapitre 3863, *Instruments financiers — présentation*
Les deux normes précitées remplacent le chapitre 3861, *Instruments financiers — informations à fournir et présentation*. Elles élargissent les obligations relatives aux informations à fournir de manière à aider les utilisateurs des états financiers à évaluer l'importance des instruments financiers au regard de la situation financière et du rendement de l'ACFC, notamment elles requièrent des informations qualitatives et quantitatives sur l'exposition de l'ACFC aux risques, y compris les risques de crédit, de taux d'intérêt, de liquidité, de change et les autres risques de prix découlant des instruments financiers. Les nouvelles normes comptables ne portent que sur les informations à fournir et n'ont aucun effet sur les résultats financiers de l'ACFC. Les informations dont la présentation est désormais obligatoire figurent aux notes 5, 7 et 8.

2. Changements de méthodes comptables (suite)

b) Futurs changements comptables

Écarts d'acquisition, actifs incorporels et fondements conceptuels des états financiers

En novembre 2007, l'ICCA a fait paraître le chapitre 3064 du Manuel, *Écarts d'acquisition et actifs incorporels*, modifié le chapitre 1000, *Fondements conceptuels des états financiers*, et retiré le chapitre 3450, *Frais de recherche et de développement*. Le chapitre 3064 précise que les coûts ne peuvent être reportés que s'ils concernent des éléments qui satisfont à la définition d'un actif. Le chapitre 3064 remplace le chapitre 3062 et offre de nombreuses consignes sur la comptabilisation des charges à titre d'actifs incorporels. Les normes nouvelles et modifiées s'appliquent à l'ACFC à compter du 1er avril 2009. L'Agence évalue actuellement l'incidence des normes susmentionnées sur ses états financiers.

Normes internationales d'information financière (IFRS)

Le 13 février 2008, le Conseil des normes comptables (CNC) de l'ICCA a confirmé que toutes les entités déclarantes canadiennes ayant une obligation publique de rendre des comptes devront se conformer aux Normes internationales d'information financière (IFRS) à compter de 2011. Les IFRS remplaceront les principes comptables généralement reconnus actuels du Canada dans le cas des entités tenues de rendre des comptes à des groupes d'intervenants nombreux ou variés. L'ACFC appliquera les IFRS à compter du 1er avril 2011 et présentera des données comparatives de l'exercice qui commence le 1er avril 2010. L'ACFC a entrepris une évaluation préliminaire de l'incidence de l'adoption des IFRS sur ses états financiers.

3. Résumé des principales méthodes comptables

a) Présentation

Les présents états financiers ont été préparés conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada pour le secteur privé.

b) Liquidités disponibles

L'ACFC ne dispose pas de son propre compte de banque. Toutes les opérations financières de l'Agence passent par le Trésor, un mécanisme bancaire administré par le receveur général du Canada. Les liquidités disponibles de l'ACFC représentent le montant que l'Agence a le droit de retirer du Trésor sans autre autorisation. Ce montant ne produit pas d'intérêts.

3. Résumé des principales méthodes comptables (suite)

c) Instruments financiers

L'ACFC classe les instruments financiers au moment de leur comptabilisation initiale en fonction des raisons pour lesquelles les actifs financiers ont été acquis ou les passifs ont été engagés. Tous les instruments financiers sont comptabilisés initialement à leur juste valeur, qui correspond au prix de transaction, soit la juste valeur de la contrepartie donnée ou reçue. Suivant leur comptabilisation initiale, les instruments financiers sont évalués par l'application du traitement comptable qui correspond à leur classement.

Classement	Traitement comptable
Détenus à des fins de transaction	Les liquidités disponibles sont classées comme « Détenus à des fins de transaction ». Les liquidités disponibles sont évaluées à leur juste valeur. Les gains et les pertes attribuables à la variation de la juste valeur sont enregistrés dans le résultat d'exploitation avant le financement public et les sanctions administratives pécuniaires de l'exercice au cours duquel ils ont lieu.
Prêts et créances	Les cotisations à recevoir, les cotisations accumulées et les autres créances sont classées à titre de « Prêts et créances ». Les prêts et créances sont des actifs financiers non dérivés, autres que des titres de créance, et dont les paiements auxquels ils donnent lieu sont fixes ou calculables. À la suite de leur comptabilisation initiale, les prêts et créances sont évalués à leur coût amorti par l'application de la méthode du taux d'intérêt effectif. Les gains, les pertes et les intérêts créditeurs sont comptabilisés en produits ou charges en fonction de la nature du prêt ou de la créance dont ils découlent.
Autres passifs financiers	Les créditeurs et charges à payer et les cotisations constatées d'avance sont classés comme « Autres passifs financiers ». Les autres passifs financiers sont des passifs financiers non dérivés, qui n'ont pas été comptabilisés à leur juste valeur. À la suite de leur comptabilisation initiale, les autres passifs financiers sont évalués à leur coût amorti par l'application de la méthode du taux d'intérêt effectif. Les gains, les pertes et les intérêts débiteurs sont comptabilisés en produits ou charges en fonction de la nature du passif financier dont ils découlent.

3. Résumé des principales méthodes comptables (suite)

c) Instruments financiers (suite)

L'ACFC détermine à chaque date de clôture s'il existe des éléments probants indiquant que la valeur d'un actif financier a diminué. La dépréciation et la réduction de valeur des prêts et créances sont comptabilisées dans l'exercice au cours duquel elles ont lieu et les moins-values sont recouvrées l'exercice suivant au moyen de la cotisation exigée.

d) Immobilisations

Toutes les immobilisations sont comptabilisées initialement au coût d'acquisition. L'amortissement des immobilisations est calculé selon la méthode linéaire et étalé sur la durée de vie utile estimative des éléments d'actif de la façon suivante :

Catégorie d'immobilisations	Vie utile
Mobilier et agencements	7 ans
Améliorations locatives	moindre de la durée utile et de la durée du bail
Logiciels	5 ans
Matériel de bureau	4 ans
Matériel informatique	3 ans

e) Avantages sociaux futurs

i) Prestations de retraite

Les employés admissibles de l'ACFC participent au Régime de retraite de la fonction publique, géré par le gouvernement du Canada. Les prestations de retraite s'accumulent sur une période maximale de 35 ans, au taux de 2 % par année de services validables, multiplié par la moyenne des 5 meilleures années salariales consécutives. Les prestations sont intégrées à celles du Régime de pensions du Canada et du Régime de rentes du Québec, et elles sont indexées à l'inflation. Des prestations de retraite supplémentaires peuvent également être versées conformément à la *Loi sur les régimes de retraite particuliers*.

Tant les employés que l'ACFC cotisent au Régime. La responsabilité de l'ACFC à l'égard du Régime se limite à ses cotisations, qui sont comptabilisées à l'état des résultats, du résultat étendu et des bénéfices non répartis. Tout excédent ou déficit actuariel est pris en compte dans les états financiers du gouvernement du Canada en tant que répondant du Régime. La législation actuelle n'oblige pas l'Agence à verser des cotisations pour combler tout déficit actuariel du Régime.

3. Résumé des principales méthodes comptables (suite)

e) Avantages sociaux futurs (suite)

ii) Indemnités de départ

À la cessation d'emploi, les employés ont droit à certains avantages prévus par leurs conditions d'emploi en vertu d'un régime d'indemnités de départ. Le coût de ces indemnités s'accumule au fur et à mesure que l'employé fournit les services nécessaires pour les gagner. Ces indemnités constituent la seule obligation de l'ACFC qui entraînera un règlement par paiement futur.

Le coût des indemnités est établi au 31 mars de chaque année, selon des calculs actuariels fondés sur la méthode de répartition des prestations au prorata des services rendus. L'évaluation du passif est basée sur le taux d'actualisation au cours du marché et d'autres hypothèses actuarielles qui représentent les meilleures estimations à long terme de la direction à l'égard de facteurs tels que les augmentations salariales futures et les taux de démission des employés. Tout montant du gain actuariel (de la perte actuarielle) qui excède de plus de 10 % l'obligation au titre des indemnités est amorti sur la durée moyenne résiduelle d'activité des salariés actifs.

iii) Autres avantages sociaux futurs

Le gouvernement fédéral parraine divers autres régimes d'avantages sociaux futurs dont peuvent profiter les employés et les anciens employés en période d'emploi ou à la retraite. Le Régime de soins de santé de la fonction publique et le Régime de soins dentaires des pensionnés sont les deux principaux régimes à l'intention des employés et des retraités de l'ACFC. La responsabilité de l'ACFC à l'égard de ces deux régimes se limite à ses cotisations, qui sont comptabilisées à l'état des résultats, du résultat étendu et des bénéfices non répartis.

f) Comptabilisation des produits

L'Agence est tributaire des cotisations des institutions financières pour financer ses coûts de fonctionnement, y compris le coût des avantages sociaux futurs. L'ACFC rapproche ses produits de ses coûts de fonctionnement. Les cotisations qui ont été facturées, et au regard desquelles aucun coût n'a été engagé, sont inscrites à titre de cotisations constatées d'avance au bilan.

Les cotisations sont établies chaque année d'après une estimation des coûts de fonctionnement de l'exercice en cours et compte tenu d'un rajustement pour tout écart entre les coûts évalués au cours de l'exercice précédent et les coûts réels. Le processus de cotisation se déroule avant le 31 décembre de chaque année, conformément au paragraphe 18(1) de la *Loi*. Par conséquent, au 31 mars de chaque année, les montants peuvent avoir été perçus avant l'engagement des coûts ou, dans le cas contraire, les fonds peuvent être dus à l'Agence pour financer ses coûts de fonctionnement.

3. Résumé des principales méthodes comptables (suite)

f) Comptabilisation des produits (suite)

Le commissaire de l'ACFC peut dresser des procès-verbaux de violation et imposer des sanctions administratives pécuniaires lorsqu'il est d'avis qu'il y a eu violation des dispositions visant les consommateurs ou non-respect d'une entente de conformité conclue en vertu d'une loi figurant à l'annexe 1 de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*. La sanction maximale est de 50 000 $ pour un particulier et de 200 000 $ pour une institution. Les sanctions imposées par l'ACFC ne constituent pas des produits disponibles et doivent être versées au Trésor. Les fonds ne sont pas mis à la disposition de l'ACFC et ne figurent pas dans le solde des liquidités disponibles. En conséquence, les sanctions n'ont aucun effet de réduction sur le montant que l'ACFC impose au secteur pour financer ses coûts de fonctionnement.

4. Incertitude relative à la mesure

La préparation des états financiers exige que la direction fasse des estimations et formule des hypothèses ayant une incidence sur les montants de l'actif, du passif, des produits et des charges présentés dans les états financiers. Au moment de la préparation des états financiers, la direction est d'avis que les estimations et les hypothèses sont raisonnables. Les éléments les plus importants pour lesquels des estimations et des hypothèses sont utilisées sont les coûts des avantages, le passif global au titre des indemnités de départ et la durée de vie utile des immobilisations. Les résultats réels pourraient différer largement des estimations.

5. Créances

Le classement chronologique des créances sur non-apparentés était le suivant au 31 mars (la note 6 présente les modalités régissant les créances sur apparentés) :

Jours en souffrance	Court terme	31-60	61-90	91-120	> 120	Total
2009	— $	— $	— $	88 516 $	26 748 $	115 264 $
2008	— $	— $	— $	1 253 528 $	9 000 $	1 262 528 $

L'ACFC comptabilise une provision pour créances douteuses qui tient compte du classement chronologique des créances en souffrance et de la probabilité de recouvrement. L'Agence constitue également des provisions pour les créances dont le recouvrement est douteux d'après les renseignements recueillis au cours de l'activité de perception. Une provision est contrepassée lorsque la créance est perçue ou le montant est radié.

5. Créances (suite)

La valeur d'une créance est considérée comme réduite et la créance est radiée lorsque l'ACFC a la certitude qu'elle ne peut être perçue et que toutes les exigences du *Règlement sur la radiation des créances (1994)* ont été satisfaites. Au cours de l'exercice, aucun intérêt n'a été gagné sur les actifs dont la valeur a été réduite, et aucun des montants en souffrance n'a été renégocié. Les créances qui ne sont pas en souffrance, pour lesquelles aucune provision n'est établie et dont la valeur n'est pas réduite sont considérées comme étant de qualité.

Au 31 mars 2009, des créances d'une valeur initiale de 9 001 $ (9 000 $ en 2008) avaient subi une dépréciation et étaient entièrement provisionnées. Le tableau suivant indique la variation de la provision au cours de l'exercice :

	2009	2008
Provision pour créances douteuses au début de l'exercice	**9 000 $**	**14 000 $**
Ajouts	1	—
Radiations	—	—
Montants contrepassés	—	(5 000)
Provision pour créances douteuses à la fin de l'exercice	**9 001 $**	**9 000 $**

La ventilation des montants dus à l'Agence au 31 mars 2009 se présente comme il suit :

	Cotisations à recevoir	Autres créances	Total	% de l'exposition totale
Institutions financières fédérales	115 264 $	— $	115 264 $	83 %
Autres	—	23 039	23 039	17 %
	115 264 $	23 039 $	138 303 $	100 %

Toutes les cotisations à recevoir et accumulées sont recouvrables d'institutions financières fédérales. L'ACFC réglemente plus de 400 d'entre elles et n'a aucune créance importante sur une d'elles en particulier.

Aucune cotisation accumulée n'avait pas été facturée au 31 mars 2009.

6. Opérations entre apparentés

L'ACFC est liée, sur le plan de la propriété commune, à chaque ministère, organisme et société d'État fédéral. L'Agence a conclu des ententes touchant la prestation de services avec plusieurs ministères et une société d'État pour obtenir des services importants dont elle et son personnel ont besoin pour remplir son mandat. À l'heure actuelle, l'ACFC travaille avec les partenaires suivants :

- Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC);
- Société d'assurance-dépôts du Canada (SADC);
- Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF).

De plus, l'ACFC effectue des opérations avec d'autres entités du gouvernement dans le cours normal de ses activités et selon les conditions commerciales usuelles qui s'appliquent à tous les particuliers et à toutes les entreprises. Le tableau qui suit résume l'incidence des opérations importantes entre apparentés de l'Agence sur les charges totales de l'exercice et les montants dus à (à recevoir de) ces apparentés, à la fin de l'exercice. Ces opérations sont évaluées d'après la valeur d'échange, c'est-à-dire la contrepartie établie et convenue par les apparentés.

6. Opérations entre apparentés (suite)

Apparentés et nature du service fourni	2009 Charge	2009 Créditeur (créance)	2008 Charge	2008 Créditeur (créance)
TPSGC				
Locaux	455 371 $	— $	459 837 $	— $
Gestion et technologie de l'information	52 450	9 807	37 748	8 453
Services de traduction	155 176	374	130 095	24 899
Autres services	1 623	—	15 636	(7 987)
	664 620	10 181	643 316	25 365
Conseil du Trésor				
Avantages sociaux	973 392	58 928	777 344	27 939
SADC — Services professionnels				
Gestion du centre d'appels	555 687	—	412 157	—
BSIF — Services professionnels				
Services financiers	133 724	3 500	127 355	—
Services des ressources humaines	114 864	—	125 599	—
Services de vérification interne	99 120	99 120	69 150	69 150
Services de recherche	30 000	—	30 000	—
	377 708	102 620	352 104	69 150
Statistique Canada				
Détachement d'un employé	65 323	—	—	25 524
Publications	—	159	—	—
Ministère des Finances				
Intérêts sur emprunt du Trésor	62 199	—	135 831	10 623
Environnement Canada				
Détachement d'un employé	—	(12 281)	—	—
Pêches et Océans Canada				
Détachement d'un employé	76 091	17 012	—	—
Gendarmerie royale du Canada				
Autres services	1 500	500	—	—
Total	**2 776 520 $**	**177 119 $**	**2 320 752 $**	**158 601 $**

7. Juste valeur

La valeur comptable des instruments financiers de l'Agence est réputée être égale à leur juste valeur, en raison de leur nature à court terme.

8. Gestion du risque financier

Les passifs financiers de l'ACFC englobent les créditeurs, les charges à payer et les cotisations constatées d'avance. Ces passifs ont pour principale raison d'être le financement à court terme de l'exploitation de l'Agence. Les actifs financiers comprennent les cotisations à recevoir, les cotisations accumulées et les autres créances.

L'ACFC est exposée aux risques de marché, de crédit et de liquidité.

a) Risque de marché

Le risque de marché est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison de variations des prix du marché. Le risque de marché inclut trois types de risque : le risque de taux d'intérêt, le risque de change et l'autre risque de prix, par exemple le risque sur capitaux propres. L'ACFC s'expose au risque de change sur les montants à acquitter au profit de créanciers étrangers, mais elle n'est pas exposée au risque de taux d'intérêt ou l'autre risque de prix.

Risque de change — Le risque de change est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des monnaies étrangères. L'exposition de l'ACFC au risque de variations des taux de change est principalement liée à son exploitation (là où les produits ou les charges sont libellés en devises).

L'ACFC gère son exposition au risque de change en structurant ses contrats en dollars canadiens chaque fois que la situation s'y prête. La majorité des opérations de l'Agence étaient libellées en dollars canadiens au cours de l'exercice. Pour cette raison, son exposition au risque de change au 31 mars 2009 est négligeable.

La situation n'a aucune incidence sur les produits, étant donné que la facturation est effectuée exclusivement en dollars canadiens.

8. Gestion du risque financier (suite)

b) Risque de taux d'intérêt

Le risque de taux d'intérêt est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison de variations des taux d'intérêt du marché. L'exposition de l'ACFC au risque de taux d'intérêt du marché est principalement liée aux emprunts contractés, auxquels s'applique un taux d'intérêt variable fixé par le ministère des Finances. Comme tous les montants empruntés doivent être remboursés au plus tard le 31 mars de tout exercice, l'ACFC n'est exposée à aucun risque de taux d'intérêt à la fin de l'exercice. L'Agence s'efforce de réduire ses emprunts en prévoyant ses besoins de trésorerie de façon efficace, en se fondant sur les cotisations des institutions financières. Elle n'est pas autorisée à conclure des ententes afin de réduire son exposition au risque de taux d'intérêt.

Le tableau ci-dessous illustre la sensibilité des charges d'exploitation de l'ACFC à une fluctuation d'un point de pourcentage des taux d'intérêt du marché alors que toutes les autres variables demeurent constantes.

	Fluctuation du taux d'intérêt	Incidence sur les charges
2009	+ 1 %	22 192 $
	- 1 %	(22 192)
2008	+ 1 %	30 575 $
	- 1 %	(30 575)

c) Risque de crédit

Le risque de crédit est le risque que la contrepartie manque à ses obligations aux termes d'un instrument financier, ce qui provoquerait une perte financière. L'exposition maximale de l'ACFC au risque de crédit est de 138 303 $ et se rapporte aux cotisations à recevoir, aux cotisations accumulées et aux autres créances.

Les institutions financières fédérales sont tenues de s'inscrire auprès de l'ACFC et d'acquitter les cotisations qu'elle établit. Toute perte subie par l'ACFC du fait qu'une contrepartie ne satisfait pas à ses obligations est comptabilisée dans l'exercice au cours duquel elle a lieu et est perçue l'exercice suivant par voie de cotisation tel que le stipule la *Loi*. Des organismes des gouvernements fédéral et provinciaux du Canada sont les débiteurs de toutes les autres créances, ce qui occasionne un risque de perte minime. L'ACFC ne détient aucun bien en nantissement.

8. Gestion du risque financier (suite)

d) Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque que l'ACFC éprouve des difficultés à honorer des engagements liés à des passifs financiers. L'Agence vise à tenir suffisamment de liquidités disponibles par la perception des cotisations et des droits pour pouvoir satisfaire à ses exigences opérationnelles. Elle gère le risque de liquidité à la faveur de processus annuels détaillés de planification et de facturation dont la structure lui procure suffisamment de liquidités entre deux périodes de facturation. L'ACFC s'efforce d'estimer avec précision ses frais d'exploitation de l'exercice afin d'estimer avec précision les cotisations et les droits à percevoir des institutions financières fédérales.

Le tableau suivant résume le profil d'échéance des passifs financiers de l'ACFC au 31 mars 2009, sur la base de ses paiements contractuels non actualisés.

	À vue	Moins de 3 mois	De 3 à 12 mois	De 1 à 5 ans	Plus de 5 ans	Total
Créditeurs et charges à payer	217 937 $	859 334 $	207 120 $	— $	— $	1 284 391 $
Cotisations constatées d'avance	—	—	1 138 705	—	—	1 138 705
Total	**217 937 $**	**859 334 $**	**1 345 825 $**	**— $**	**— $**	**2 423 096 $**

Au plus tard le 31 décembre de chaque exercice, le commissaire doit calculer les charges totales engagées par l'Agence au cours de l'exercice précédent aux fins de l'administration ou de l'application de la *Loi* et des dispositions visant les consommateurs. Ensuite, il établit la fraction des charges, fixée par règlement, que chaque institution financière fédérale doit acquitter sous forme de cotisations. Il peut également établir des cotisations provisoires. Pour pouvoir couvrir ses charges avant que les cotisations des institutions soient établies, l'Agence doit, avant le 31 mars de chaque exercice, demander l'autorisation ministérielle de contracter des emprunts auprès du Trésor en prévision de l'exercice suivant, à concurrence d'une limite préétablie. Le pouvoir de contracter des emprunts auprès du Trésor est accordé en vertu de l'article 13 de la *Loi*. Le montant approuvé par le ministre en prévision de

8. Gestion du risque financier (suite)

d) Risque de liquidité (suite)

l'exercice terminé le 31 mars 2009 est un maximum de 8 000 000 $ (8 000 000 $ en 2008). Tous les emprunts contractés au cours d'un exercice doivent être remboursés à la fin de l'exercice. L'Agence paie des intérêts sur ses emprunts, tel qu'il est décrit sous la rubrique « Risque de taux d'intérêt ».

La note 1 donne des précisions sur les pouvoirs de l'ACFC.

9. Immobilisations

	Valeur comptable brute			Amortissement cumulé			Valeur comptable nette	
Catégories	**Solde d'ouverture**	**Ajout net**	**Solde de fermeture**	**Solde d'ouverture**	**Charge d'amortissement**	**Solde de fermeture**	**2009**	**2008**
Mobilier et agencements	597 682 $	— $	597 682 $	413 454 $	63 782 $	477 236 $	120 446 $	184 228 $
Améliorations locatives	519 304	—	519 304	429 926	89 378	519 304	—	89 378
Logiciels	91 075	40 488	131 563	86 820	8 293	95 113	36 450	4 255
Matériel de bureau	58 928	12 338	71 266	55 749	2 074	57 823	13 443	3 179
Matériel informatique	129 143	32 343	161 486	33 427	43 519	76 946	84 540	95 716
Total	**1 396 132 $**	**85 169 $**	**1 481 301 $**	**1 019 376 $**	**207 046 $**	**1 226 422 $**	**254 879 $**	**376 756 $**

10. Avantages sociaux futurs

a) Prestations de retraite

L'ACFC et tous les employés admissibles cotisent au Régime de retraite de la fonction publique. Le Régime prévoit des prestations en fonction du nombre d'années de service et de la rémunération moyenne à la retraite. Les prestations sont pleinement indexées conformément à l'augmentation de l'indice des prix à la consommation. Les cotisations patronales estimatives versées pendant l'exercice au Régime de retraite de la fonction publique se sont élevées à 475 611 $ (401 828 $ en 2008).

Comme l'exigent les lois en vigueur, l'ACFC cotise au Régime à raison de 1,91 fois les cotisations des employés dont le traitement est d'au plus 136 700 $ et de 7,55 fois celles des employés dont le traitement est supérieur à 136 700 $.

10. Avantages sociaux futurs (suite)

b) Indemnités de départ

Le tableau ci-dessous présente les informations relatives au régime d'indemnités de départ de l'ACFC.

	2009	2008
Obligation au titre des indemnités constituées au début de l'exercice	**391 556 $**	**365 928 $**
Coût des services rendus au cours de l'exercice	49 361	43 812
Intérêts débiteurs	17 401	16 479
Indemnités versées	(13 591)	(201)
Gain actuariel	(19 398)	(34 462)
Obligation au titre des indemnités constituées à la fin de l'exercice[1]	**425 329**	**391 556**
Perte actuarielle nette non amortie	(43 870)	(65 197)
Passif au titre des indemnités constituées	**381 459 $**	**326 359 $**
Charge nette du régime d'indemnités		
Coût des services rendus au cours de l'exercice	49 361 $	43 812 $
Intérêts débiteurs	17 401	16 479
Amortissement des pertes actuarielles nettes[2]	1 929	4 778
Charge nette du régime d'indemnités	**68 691 $**	**65 069 $**

[1] Le coût correspondant aux variations annuelles du passif au titre des indemnités constituées est recouvré au moyen des cotisations qui font l'objet de la note 3f. Les montants perçus en sus des indemnités payées sont présentés au bilan à titre de liquidités disponibles.

[2] La période d'amortissement représente la durée moyenne résiduelle d'activité des salariés actifs.

Un taux d'actualisation de 4,0 % (4,25 % en 2008) a été utilisé pour établir l'obligation de l'Agence au titre des indemnités constituées. Aux fins de l'évaluation du coût des services rendus au cours de l'exercice et de l'obligation au titre des indemnités constituées au 31 mars 2009, la meilleure estimation de la direction à l'égard de l'augmentation générale des salaires est une augmentation économique annuelle de 1,5 % pour les années du régime 2010 à 2012 inclusivement (2,5 % en 2008 pour l'année du régime 2009). Par la suite, la direction prévoit une augmentation économique annuelle de 2,0 % (2,0 % en 2008). La durée moyenne résiduelle d'activité des salariés actifs couverts par le régime d'indemnités est de 14 ans (14 ans en 2008).

11. Obligations contractuelles

Le tableau qui suit fait état des obligations contractuelles découlant des ententes de services conclues par l'Agence avec divers ministères et une société d'État pour obtenir des services importants, ainsi que des paiements de location minimaux exigibles d'ici l'échéance du bail contracté par l'Agence pour ses locaux.

Exercice se terminant le 31 mars	Ententes de services	Contrat de location-exploitation	Total
2010	724 819 $	469 972 $	1 194 791 $
2011	698 995	—	698 995
2012	707 977	—	707 977
2013	674 147	—	674 147
2014	688 954	—	688 954
Total	**3 494 892 $**	**469 972 $**	**3 964 864 $**

12. Financement public

Depuis 2007-2008, l'ACFC a droit à des crédits parlementaires conformément à l'autorisation donnée au paragraphe 13(3) de la *Loi*. Le financement doit servir à l'élaboration et à la diffusion de matériel didactique pour l'enseignement des connaissances financières de base, en particulier aux jeunes adultes, et à la distribution du matériel en question et de l'information par l'intermédiaire de fournisseurs de services d'éducation financière. En 2008-2009, l'ACFC a reçu des crédits totalisant 1 945 466 $ (943 915 $ en 2008).

13. Gestion du capital

La définition du capital retenue par l'ACFC comprend le surplus d'apport et le déficit accumulé, dont l'ensemble est qualifié d'« avoir du Canada ».

	2009	2008
Avoir du Canada	— $	— $

L'ACFC fonctionne selon le principe du recouvrement des coûts. Son mode de gestion du capital lui prescrit d'engager des coûts réels proches des données estimatives communiquées à ses intervenants payeurs. Il lui est interdit d'émettre des titres de participation ou de créance pour répondre à ses besoins en capital. Tout déficit ou excédent d'exploitation est pris en compte dans le calcul des cotisations imputées aux entités réglementées l'exercice suivant. L'Agence a recouvré la totalité des coûts engagés pendant l'exercice.

L'ACFC n'est assujettie à aucune exigence en matière de capital imposée de l'extérieur.

14. Sanctions administratives pécuniaires

Les sanctions administratives pécuniaires imposées par l'ACFC ne constituent pas des produits disponibles et doivent être versées au Trésor. Les fonds ne sont pas mis à la disposition de l'ACFC et ne figurent pas dans le solde des liquidités disponibles. En conséquence, les sanctions n'ont aucun effet de réduction sur le montant que l'ACFC impose au secteur pour financer ses coûts de fonctionnement.

L'ACFC a perçu 50 000 $ (76 000 $ en 2008) de sanctions administratives pécuniaires au cours de l'exercice 2008-2009.

15. Chiffres correspondants

Certains chiffres correspondants de 2008 ont été reclassés pour tenir compte de la présentation adoptée en 2009.

Nos coordonnées

Nous vous invitons à nous faire part de vos questions et de votre rétroaction. L'ACFC offre aux consommateurs des publications, de l'information et des outils interactifs.

Site Web institutionnel	acfc.gc.ca
Site Web sur l'éducation financière	laclikeconomik.qc.ca
Téléphone (sans frais) (Centre de communications avec les consommateurs) De la région d'Ottawa ou de l'extérieur du Canada	1-866-461-2232 613-996-5454
Téléscripteur (sans frais) (pour les personnes sourdes ou malentendantes) De la région d'Ottawa ou de l'extérieur du Canada	1-866-914-6097 613-947-7771
Télécopieur (sans frais) De la région d'Ottawa ou de l'extérieur du Canada	1-866-814-2224 613-941-1436
Courriel	info@acfc.gc.ca
Adresse postale	Agence de la consommation en matière financière du Canada Édifice Enterprise, 6e étage 427, avenue Laurier Ouest Ottawa (Ontario) K1R 1B9

N.B. Dans cette publication, la forme masculine désigne tant les femmes que les hommes.

N° de catalogue : FC1-2009
ISBN : 978-1-100-50094-2

Imprimé sur du papier contenant 50 % de fibres recyclées, dont 25 % de fibres de consommation